IP Office 4.0

Voicemail Pro Installations- und Wartungshandbuch

15-601063 Version 16 (31.01.2007)

Hinweis
Während redliche Bemühungen gemacht wurden, um sicherzustellen, dass die Information in diesem Dokument zur Zeit der Drucklegung vollständig und akkurat war, kann Avaya Inc. keine Haftung für irgendwelche Fehler übernehmen. Änderungen und Korrekturen an der Information in diesem Dokument können in zukünftigen Versionen eingefügt werden.

Haftungsausschluss für die Dokumentation
Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden.

Haftungsausschluss für Links
Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschrieben oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Wir können nicht garantieren, dass diese Links immer funktionieren werden, und wir haben keine Kontrolle über die Verfügbarkeit der gelinkten Seiten.

Lizenz
MIT DER INSTALLATION UND NUTZUNG DES PRODUKTS STIMMT DER ENDBENUTZER DEN IM FOLGENDEN DARGELEGTEN VERTRAGSBEDINGUNGEN UND DEN ALLGEMEINEN LIZENZVEREINBARUNGEN AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ZU ("ALLGEMEINE LIZENZVEREINBARUNG"). WENN SIE NICHT MIT DIESEN BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN SIND, GEBEN SIE DAS PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) TAGEN NACH LIEFERUNG AN DEN HÄNDLER ZURÜCK, UM EINE ERSTATTUNG ODER GUTSCHRIFT ZU ERHALTEN.

Avaya gewährt dem Endbenutzer eine Lizenz im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Lizenztypen. Die anwendbare Anzahl von Lizenzen und Kapazitätseinheiten, für die eine Lizenz gewährt wird, beläuft sich auf eine Lizenz (1), sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer zur Verfügung stehen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. "Designierter Prozessor" ist ein einzelner Standalone-Computer. "Server" ist ein designierter Prozessor, auf dem eine Softwareanwendung ausgeführt, auf die mehrere Benutzer zugreifen können. Bei "Software" handelt es sich um Computer-Programme im Objekt-Code, die ursprünglich von Avaya lizenziert sind und von Endbenutzern als Standalone-Produkte oder vorinstalliert auf Hardware verwendet werden. Bei "Hardware" handelt es sich um die standardmäßigen Hardware-Produkte, die ursprünglich von Avaya verkauft und vom Endbenutzer verwendet werden.

Lizenztypen: **Lizenz für designierte Systeme (DS).**
Der Endbenutzer darf jede Kopie der Software jeweils auf nur einem designierten Prozessor installieren und verwenden, sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer vorliegen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. Avaya hat Anspruch darauf, dass der (die) designierte(n) Prozessor(en) durch Typ-, Seriennummer, Funktionsschlüssel, Standort oder andere spezifische Angaben identifiziert wird (werden); Diese Informationen kann der Endbenutzer Avaya auch mithilfe von elektronischen Mitteln mitteilen, die Avaya speziell zu diesem Zweck bereitstellt.

Copyright
Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Unerlaubte Vervielfältigung, Übertragung, und/oder Nutzung kann eine kriminelle sowie zivilrechtliche Verletzung unter zutreffenden Gesetzen darstellen.

Komponenten anderer Hersteller
Bestimmte in dem Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon beinhalten Software, die unter Vertragsbedingungen anderer Hersteller ("Komponenten anderer Hersteller") vertrieben wird. Diese Bedingungen können die Nutzungsrechte bestimmter Teile des Produkts einschränken oder erweitern ("Bedingungen anderer Hersteller").

Avaya-Betrugsintervention
Wenn Sie meinen, dass Sie das Opfer von Gebührenhinterziehung sind und technische Hilfe oder Support benötigen, wenden Sie sich an die Betrugsinterventions-Hotline unseres technischen Servicecenters (+1-800-643-2353 für USA und Kanada. Vermutete Sicherheitsrisiken bei Avaya-Produkten sollten Avaya unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: securityalerts@avaya.com.

Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter http://www.avaya.com/support.

Inhaltsverzeichnis

Einführung

Über dieses Handbuch

In diesem Handbuch wird die Installation und Konfiguration von Avaya IP Office VoiceMail Pro erläutert. Diese Dokumentation richtet sich an Avaya-Mitarbeiter im Bereich Professional Services, Geschäftspartner und Systemintegratoren, kann aber auch von allen anderen Personen verwendet werden, die auf dem Gebiet der Installation und Konfiguration von VoiceMail Pro geschult sind. Diese Anleitungen setzen voraus, dass Sie mit IP Office Manager vertraut sind.

Die Dokumentation besteht aus folgenden Hauptabschnitten:

- **VoiceMail Pro installieren**
  Dieser Abschnitt enthält beispielsweise Einzelheiten zu Installationsanforderungen, PC-Spezifikationen und Lizenzen. Er enthält außerdem genaue Angaben darüber, wie man VoiceMail Pro von einer früheren Version aktualisiert sowie Informationen zur allgemeinen Installation der Komponenten von VoiceMail Pro, wie VoiceMail als E-Mail, Integrated Messaging Service, Networked Messaging (VPNM), Centralised VoiceMail Pro und TTS (Text to Speech).

- **VoiceMail Pro konfigurieren**
  Die Standardoperation für VoiceMail Pro besteht darin, VoiceMail allen Benutzern und Sammelanschlüssen zur Verfügung zu stellen. Beim angepassten Betrieb von VoiceMail Pro können für einzelne Benutzer und Sammelanschlüsse alternative Aktionen eingerichtet werden, die von den über eine Standard-Mailbox bereitgestellten Funktionen abweichen. Dieser Abschnitt behandelt das Ändern von Systemeinstellungen, Änderungen in IP Office und das Konfigurieren von Faxservern.

- **Administration**
  Im Abschnitt "Administration" wird erläutert, wie man Benutzern Zugriff auf ihre VoiceMail ermöglicht. Weiterhin werden die Steuerelemente der Mailbox erläutert und erklärt, wie man eine externe VoiceMail-Benachrichtigung erhält. Weiterhin werden in diesem Abschnitt folgende Themen behandelt: VoiceMail für Gruppen, Aufzeichnen von Anrufen, Konfiguration von Adminstratoren für den VoiceMail Pro-Client, Ändern der Ansagesprache sowie Änderungen, die man zur Unterstützung von Anrufern mit Seh- oder Hörbeeinträchtigung vornehmen kann.

- **Verwenden des VoiceMail Pro-Client**
  Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie den Betrieb des VoiceMail Pro-Servers über den VoiceMail Pro-Client individuell anpassen können. Der VoiceMail Pro-Client ermöglicht es Ihnen, per Fernzugriff auf mehreren Servern zu arbeiten. Es ist nicht notwendig, vor Ort an den einzelnen Servern tätig zu sein. Über den VoiceMail Pro-Client werden Anrufverläufe erstellt. In diesem Teil des Handbuchs werden alle Aktionen, die in Verbindung mit einem Anrufverlauf verwendet werden können, dokumentiert.

- **Anhang**
  Im Abschnitt "Problembehebung" finden Sie ausführliche Angaben zum Starten des VoiceMail Pro-Dienstes über die VoiceMail-Konsole und das Benutzerprotokoll. Dieser Abschnitt enthält außerdem Angaben zu SMTP-Fehlern, das Reservieren von Sprachkanälen und eine Liste von Ansagen für Systeme mit und ohne Intuity-Emulationsmodus.

Weitere Informationen zu Avaya IP Office finden Sie unter www.avaya.com/support und unter www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase. Darüber hinaus finden Sie in der Knowledge Base (Wissensdatenbank) folgende Handbücher, die Ihnen bei der Verwendung von VoiceMail Pro nützlich sein können.

- IP Office Manager
- Installations- und Administrationshandbuch zu ContactStore
- IP Office Mailbox-Benutzerhandbuch
- Intuity Mailbox-Benutzerhandbuch
- VoiceMail-Beispielübungen

Neue Funktionen

Die folgenden Funktionen sind neue Eigenschaften von Version 4.0.

- **Aktualisieren**
  Sie können die Software ab sofort von Version 3.2 auf 4.0 aktualisieren, ohne vorherige Versionen der Software zu deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Upgrade von Version 3.2.

- **Outcalling**
  Wenn eine neue Sprachnachricht in der Mailbox eines Benutzers hinterlassen wird, kann eine Benachrichtigung automatisch an eine externe Nummer gesendet werden. Die Benachrichtigung kann für alle neuen Nachrichten oder nur für Nachrichten, die als Priorität gekennzeichnet sind, gesendet werden. Wird die erste Benachrichtigung nicht beantwortet, steht eine Steigerungsfunktion (Eskalation) zur Verfügung. Ein Benutzer kann seine Outcalling-Einstellungen über das Mobilteil seines Telefons konfigurieren. Einzelheiten über die Konfiguration der Outcalling-Funktion für einzelne Teilnehmer finden Sie im Benutzerhandbuch zur Intuity Mailbox. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Outcalling:Überblick.

- **Persönliche Ansagen und Ansagen für Sammelanschlüsse**
  Persönliche Ansagen können aufgezeichnet werden. Ein Anrufer hört ggf. die persönliche Ansage des Benutzers, bevor er an das Voicemail-System vermittelt wird. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Persönliche Grußansagen.

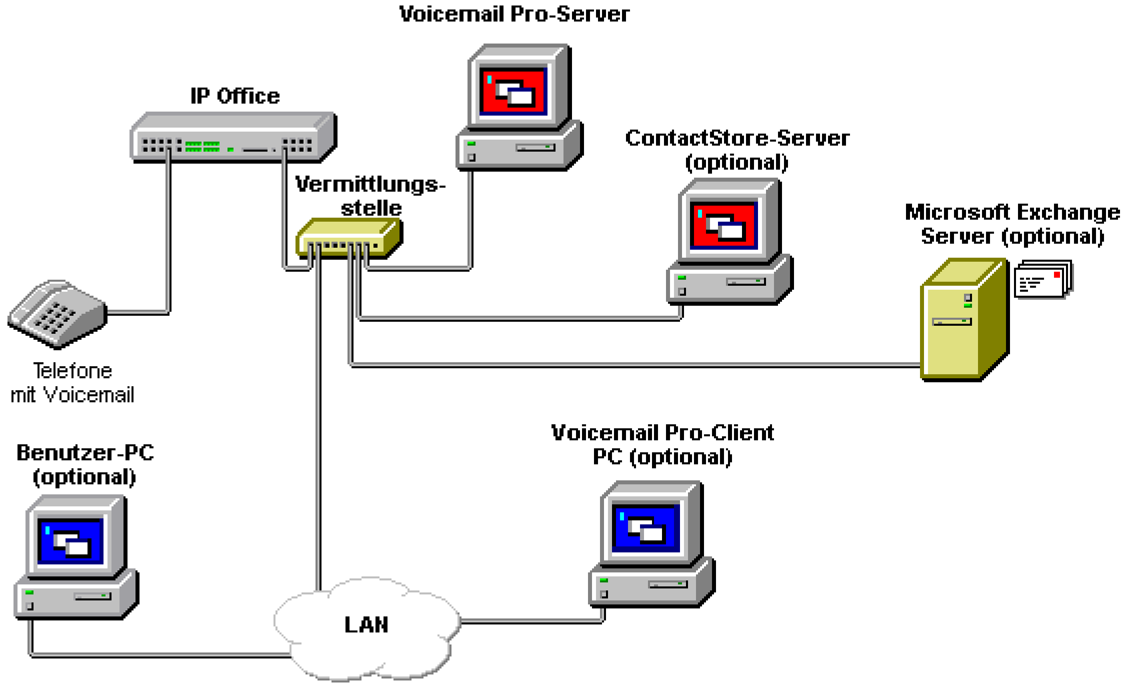
  Die Grußansagen und Aktionen, die einem Sammelanschluss-Anrufer angeboten werden, können über die Anfangspunkte für "In Warteschlange" und "Immer noch in Warteschlange" dieser Gruppe angepasst werden. Wenn die Ansagen für die Gruppe abgespielt werden, können Sie die Zeit auswählen, die verstreichen soll, bevor der Anrufer die erste Ansage hört. Die Zeit zwischen der ersten und der zweiten Ansage lässt sich ebenfalls einstellen. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Grußansagen konfigurieren.

- **Reservieren von Sprachkanälen**
  Über spezielle Funktionen lassen sich Voicemail-Kanäle für eine gewünschte Nutzung reservieren. Die Kanäle werden in IP Office Manager reserviert. Standardmäßig gibt es keine reservierten Kanäle. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Reservieren von Voicemail-Kanälen.

- **Automatische Aufzeichnung**
  Routen für eingehende Anrufe können so konfiguriert werden, dass sie automatisch aufgezeichnet werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter Optionen für die automatische Aufzeichnung einstellen.

Überblick über VoiceMail Pro

In der folgenden Abbildung ist ein VoiceMail Pro-System mit einigen Konfigurationsoptionen dargestellt. Ausführliche Informationen über die verfügbaren Installationsoptionen finden Sie im Abschnitt VoiceMail Pro installieren.



Die Hauptkomponenten sind wie folgt:

- **IP Office-Steuereinheit**
  Die IP Office VoiceMail Pro-Lizenzen werden in die Konfiguration des IP Office-Systems eingegeben. Die Lizenzen werden benötigt, um VoiceMail Pro und verschiedene andere Funktionen zu aktivieren, so beispielsweise das Integrated Messaging System (IMS). Die nicht lizenzierte VoiceMail Pro-Software kann zwei Stunden zu Demonstrations- und Testzwecken ausgeführt werden. Für einen fortdauernden Betrieb wird eine Lizenz benötigt.
  - Lizenzschlüssel werden anhand der eindeutigen Seriennummer des mit IP Office installierten Funktionsschlüssel-Dongles oder der Funktionsschlüssel-Karte ausgegeben und überprüft.
    Bei Funktionsschlüssel-Dongles für USB- und parallelen Port muss der Dongle an einem PC installiert werden, auf dem die Feature Key Server-Anwendung von IP Office ausgeführt wird. Für ein Funktionsschlüssel-Dongle für einen seriellen Port ist dies nicht erforderlich, da dieser direkt in den 9-poligen seriellen Port einer passenden IP Office-Steuereinheit angeschlossen wird.
- **VoiceMail Pro-Server**
  Der Voicemail Pro-Dienst wird auf dem VoiceMail Pro-Server installiert.
  - Beim **VoiceMail Pro-Client** handelt es sich um eine Oberfläche, die entweder auf dem VoiceMail Pro-Server oder auf einem separaten PC installiert wird. Sie wird zur Konfiguration des VoiceMail Pro-Dienstes verwendet. Wenn der Client auf einem separaten PC installiert ist, wird der Client verwendet, um den VoiceMail Pro-Dienst extern zu aktualisieren. Die Abbildung zeigt die Möglichkeit, den VoiceMail Pro-Client auf einem separaten PC zu installieren.
  - Die **Web-Komponente für Voicemail-Sequenzen** wird auf dem VoiceMail Pro-Server installiert und ermöglicht den Mitarbeitern Zugriff auf Nachrichten mit Voicemail-Sequenzen (Kampagnennachrichten) über Microsoft Internet Explorer 5 oder höher (nicht Netscape).

- IMS-Server & Verwaltungs-ToolIMS (Integrated Messaging System) bietet eine ausgereifte Integration von Voicemail- und E-Mail-Funktionen zwischen dem VoiceMail Pro-Server und Microsoft Exchange. IMS besteht aus einer Reihe von Komponenten.

  Der **IMS-Sprach-Dienst** und der **Gateway-Dienst** werden auf dem VoiceMail Pro-Server-PC installiert. Das **IMS-Verwaltungs-Tool** wird ebenfalls auf dem VoiceMail Pro-Server-PC installiert. Falls erforderlich, kann es aber auch auf einem anderen PC im Netzwerk installiert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Installieren von IMS.
- Die Anwendung **Microsoft IIS Web-Server** ist erforderlich, wenn ein Zugriff auf Voicemail-Sequenzen über Web-Browser ausgeführt werden soll. Die Anwendung sollte vor VoiceMail Pro installiert werden.
- Wenn Networked Messaging erforderlich ist, wird die Software **VoiceMail Pro Networked Messaging** (VPNM) wird auf dem VoiceMail Pro-Server installiert. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Networked Messaging (VPNM) installieren.

- **PC des Benutzers**
  Die folgenden Anwendungen können auf dem PC eines Benutzers installiert werden:
  - Jeder IMS-Benutzer muss ein **IMS Client-Paket** auf seinem PC installieren, wenn er IMS nutzen möchte.
  - **Phone Manager Pro** kann mit VoiceMail Pro verwendet werden. Weitere Informationen über die Installation von Phone Manager finden Sie im Installationshandbuch der jeweiligen Anwendung.
- **ContactStore-Server**
  Die aktuelle IP Office VRL-Anwendung (Voice Recording Library) ist Avaya ContactStore für IP Office. Die Anwendung kann auf dem VoiceMail Pro-Server auf einer eigenen Festplattenpartition oder einem separaten Server installiert werden. Die Abbildung zeigt die Möglichkeit, ContactStore auf einem separaten Server zu installieren.

VoiceMail Pro wird auf zwei CDs bereitgestellt. Die erste CD enthält die VoiceMail Pro-Software. Auf der zweiten CD ist Avaya IP Office ContactStore enthalten.

- Auf der VoiceMail Pro-Standard-CD werden auch die Software-Komponenten für das allgemeine TTS (Text-To-Speech) bereitgestellt. VoiceMail Pro ScanSoft TTS wird auf fünf separaten CDs geliefert. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Installieren der Funktion "Text to Speech".

Funktionen von VoiceMail Pro

VoiceMail Pro liefert einen elektronischen Anrufbeantworter für jedes Telefon am System. Die Nachrichten lassen sich entweder an der eigenen Nebenstelle oder an einem anderen Telefon abhören. Weiterhin können die Sprachnachrichten an andere Sprachmailboxen weitergeleitet werden. Mit VoiceMail Pro können Anrufverläufe erstellt werden, die dann beispielsweise einen Anrufer an die korrekte Nebenstelle leiten.

In der folgenden Tabelle sind die Unterschiede zwischen Embedded VoiceMail, VoiceMail Lite und VoiceMail Pro dargestellt. Einen genaueren Vergleich liefert die jeweilige Produktbeschreibung.

Funktion	Embedded VoiceMail	VoiceMail Lite	Voicemail Pro
Integration mit Phone Manager Pro	✗	✓	✓
Erstellen persönlicher Grußansagen	✓nur 1	✓nur 1	✓max. 9
Auswahl von Voicemail-Vermittlungsnummern	✓	✓	✓
Ansage in Endlosschleife abspielen	✗	✓	✓
Nachricht an E-Mail weiterleiten oder kopieren.	✗	✓	✓
E-Mails über TTS (Text To Speech) abhören	✗	✗	✓
E-Mail-Benachrichtigungen senden	✗	✓	✓
Sprachnachrichten an eine andere oder mehrere Mailbox weiterleiten	✓	✓	✓
Sprachnachrichten über eine persönliche Verteilerliste (PDL, Personal Distribution List) weiterleiten	✗	✗	✓
Sprachnachrichten mit einem Header weiterleiten	✓	✓	✓
Nachricht zurückspulen	✓	✓	✓
Nachricht vorspulen (schneller Vorlauf)	✓	✓	✓
Eine Nachricht überspringen	✓	✓	✓
Eine Nachricht anhalten (Pause)	✗	✓	✓
Nachricht überspringen	✓	✓	✓
Nachrichtenpriorität festlegen	✗	✗	✓
Bestimmen, wann alte Nachrichten automatisch gelöscht werden	✗	✗	✓
Alphanumerische Datenerfassung	✗	✗	✓
Anrufern eine Auswahl an Weiterleitungsoptionen anbieten	✓	✓	✓
Anrufaufzeichnung	✗	✗	✓
Voicemail-Sequenzen erstellen	✗	✗	✓
Benachrichtigungsmeldungen an Zielrufnummern empfangen, die vom Benutzer konfiguriert wurden (auch als Outcalling bezeichnet)	✗	✗	✓
Vermittlung an eine Faxnummer	✓	✗	✓
Eine Nachricht beantworten, falls CLI verfügbar ist	✓	Nur intern	✓

VoiceMail Pro ist eine lizenzierte Version von Voicemail für IP Office. Es baut in vielerlei Hinsicht auf VoiceMail Lite auf:

- Gleichzeitige Unterstützung für mehr als vier VoiceMail-Benutzer je nach den eingegebenen Lizenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzahl gleichzeitiger Voicemail-Benutzer.
- Unterstützung des Mailbox-Betriebs im Intuity-Modus als Standardeinstellung. Weitere Informationen erhalten Sie unter Ändern des Mailbox-Betriebsmodus.
- Standardeinstellungen für alle oder bestimmte Benutzer und Sammelanschlüsse und der Zugriff über benutzerdefinierte Kurzwahlen können angepasst werden.
- Die maximale Aufzeichnungslänge von Nachrichten, die bei VoiceMail Lite auf 120 Sekunden festgelegt ist, kann auf einen anderen Wert eingestellt werden.
- Die automatische Anrufaufzeichnung (Sprachaufzeichnung) für ausgewählte Benutzer, Sammelanschlüsse und abgehende Routen lassen sich über IP Office Manager konfigurieren.
- Voicemail-Sequenzen ermöglichen das Abspielen einer Abfolge von Nachrichten für einen Anrufer. Die Antwort des Anrufers auf diese Frage (gesprochen oder über Tastatureingaben) werden aufgezeichnet. Ein Zugriff auf diese Antworten ist anschließend möglich. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Sequenzen:Überblick.
- Das Integrated Messaging System (IMS) vereint fortschrittliche Voicemail- und E-Mail-Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von IMS.
- Mailbox-Benutzer, die über den Intuity-Modus verfügen, können Mailbox-Verteilerlisten erstellen, die beim Weiterleiten oder Versenden einer Nachricht verwendet werden. Jede Mailbox kann bis zu 20 Verteilerlisten enthalten. Alle Listen können bis zu 360 Mailbox-Ziele enthalten. Als öffentlich gekennzeichnete Listen können auch von anderen Mailbox-Benutzern verwendet werden. Weitere Informatinen finden Sie im Benutzerhandbuch von IP Office Intuity Mailbox.
- Wenn die Funktion Gruppen-Broadcast-Nachricht ausgewählt ist, werden die in der Gruppen-Mailbox eingehenden neuen Nachrichten kopiert und an die persönlichen Mailboxen aller Gruppenmitglieder weitergeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen.
- Mit VoiceMail Pro lassen sich Anrufaufzeichnungen an eine Sprachaufzeichnungsbibliothek (Voice Recording Library, VRL) eines anderen Herstellers weiterleiten, die als IP Office ContactStore bezeichnet wird. Mit dieser Anwendung wird eine durchsuchbare Bibliothek von Aufzeichnungen gewartet und die Aufzeichnungen können auf DVD archiviert werden. Installation und Betrieb der VRL ist lizenziert. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.
- Wenn IP Office für das Versenden von SNMP-Alarmen konfiguriert wurde, kann VoiceMail Pro IP Office veranlassen, dass ein Alarm gesendet wird, wenn der verbleibende Festplattenspeicher einen festgelegten Schwellenwert nicht mehr erreicht.
- An der Nebenstellennummer einer Gruppe kann eine .wav-Datei abgespielt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Anruftransfer".
- Das Compact Contact Center (CCC) und der VoiceMail Pro-Server können auf demselben Server verwendet werden. Dies gilt nur für max. 20 CCC-Agenten und acht Voicemail-Ports.

Unterstützte Sprachen

Das Voicemail-System stellt den Anrufern und Mailbox-Benutzern Ansagen bereit. Sie basieren auf der Länderkennung, die im Formular **System** in IP Office Manager festgelegt wird.

Wenn die notwenigen Sprachansagen nicht zur Verfügung stehen, wird die nächstverfügbare Entsprechung verwendet. Zusätzlich wird angegeben, welche Ansagensprache Voicemail Pro als erste, zweite oder dritte Wahl verwendet. Wenn beispielsweise keine Ansagen für Benutzer verfügbar sind, für die die Länderkennung auf Französisch (Kanada) eingestellt ist, sucht VoiceMail Pro zunächst nach Ansagen auf Französisch, dann Englisch (US) und schließlich Englisch (UK). Die in der Tabelle angegebenen Abkürzungen geben den Ordner für die Ansagesprache in der jeweiligen Rangfolge an.

Einzelne Benutzer können ihre eigenen Länderkennungen einstellen. Voicemail stellt ihnen, falls verfügbar, die passenden Sprachansagen bereit. Diese Einstellung wird entweder über das Formular "Benutzer" in IP Office Manager oder die Sprachauswahl auf einigen Telefonen vorgenommen. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch für das von Ihnen verwendete Telefon.

IP Office wird nicht in all den Ländern unterstützt, deren Sprache in Voicemail verfügbar ist. Wenden Sie sich bezüglich weiterer Einzelheiten zu den Ländern, die IP Office unterstützen, an Ihre Avaya-Niederlassung vor Ort.

- Die Ansagen von VoiceMail Pro-Server sind in Chinesisch Mandarin und Chinesisch Kantonesisch verfügbar. Die Voicemail-Installation, der VoiceMail Pro-Client und die Systemsteuerung sind nur in Chinesisch Mandarin verfügbar.

Ansagen von VoiceMail Pro-Server können in den folgenden Sprachen installiert werden:

Brasilianisch Portugiesisch: ptb > pt > en.	**Italienisch:** it > en.
Chinesisch (PRC/Mandarin): zzh > en > enu.	**Koreanisch:** ko > en.
Chinesisch, traditionell: ch > en > enu.	**Spanisch (Lateinamerika):** eso > es > enu > en.
Dänisch: da > en.	**Norwegisch:** no > en.
Niederländisch: nl > en.	**Polnisch:** pl > en.
Englisch (UK): en.	**Portugiesisch:** pt > ptb > en.
Englisch (US): enu > en.	**Russisch:** ru > en.
Finnisch: fi > en.	**Spanisch:** es > eso > en.
Französisch: fr > frc > en.	**Schwedisch:** sv > en.
Deutsch: de > en.	**Französisch (Kanada):** frc > fr > enu > en.
Griechisch: el > en.	
Ungarisch: hu > en.	**TTY** (siehe Hinweis)

Hinweis
TTY ist in der Liste der installierbaren Sprachen enthalten, obwohl es selbst keine Sprache ist. TTY ist ein textbasiertes System, mit dem hör- oder sehbehinderten Benutzern ein Dienst zur Verfügung gestellt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung von Anrufern mit Hörbeeinträchtigung:Überblick.

Installieren von VoiceMail Pro

Überblick

Sie können eine von drei Voicemail-Komponenten zur Installation auswählen:

- **VoiceMail Pro (Vollversion)**
  Durch Auswahl dieser Option wird die VoiceMail Pro-Server- und die VoiceMail Pro-Client-Software installiert. Des Weiteren haben Sie die Wahl zwischen einer minimalen, standardmäßigen oder benutzerdefinierten Installation. Die benutzerdefinierte Installation ermöglicht die Auswahl zusätzlicher Softwarefunktionen für die Installation, wie etwa von IMS oder VPNM, sowie das Entfernen von Softwarefunktionen, die in der Standardinstallation enthalten sind, aber nicht benötigt werden.

  Es empfiehlt sich, im Voraus eine Entscheidung über die gewünschte Installationsart zu treffen, so dass Sie sicherstellen können, dass die Voraussetzungen für die jeweilige Installation erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software, Installieren der Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software bzw. Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

- **VoiceMail Pro (Teilweise)**
  Über diese Option wird nur der VoiceMail Pro-Client installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren des VoiceMail Pro-Clients.

- **ACM Gateway**
  Mit dieser Option wird Voicemail-Unterstützung für eine Avaya G150-Einheit bereitgestellt, die als Zweigstellen-Gateway zu ACM mit Modular Messaging verwendet wird. Die Anweisungen zur Installation und Einrichtung eines solchen Systems, einschließich der Voicemail-Aspekte, werden in einer separaten Avaya G150-Dokumentation erläutert. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Installieren von VoiceMail Pro als ACM-Gateway.

Text-To-Speech (TTS) wird als Standardkomponente von VoiceMail Pro installiert, muss jedoch vor der Verwendung lizenziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Text to Speech:Überblick.

Folgende Installationsarten stehen zur Verfügung:

- **Minimal**
  In diesem Modus werden die Komponenten für den grundlegenden Voicemail-Betrieb installiert. Dazu gehören der VoiceMail Pro-Server oder -Dienst, die VoiceMail Pro-Client-Anwendung sowie die Hilfedateien und WAV-Dateien für die Ansagen in der während der Installation ausgewählten Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

- **Standard**
  Durch diese Option werden die Komponenten für den grundlegenden Voicemail-Betrieb sowie die für Web-Kampagnen erforderlichen Komponenten installiert. Dazu muss auf dem VoiceMail Pro-Server-PC ein geeigneter Microsoft-IIS-Web-Server vorinstalliert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

- **Benutzerdefiniert**
  Diese Option ermöglicht die Auswahl zusätzlicher Softwarefunktionen für die Installation, wie etwa von IMS oder VPNM, sowie das Entfernen von Softwarefunktionen, die in der Standardinstallation enthalten sind, aber nicht benötigt werden.

  - Die einzige Ausnahme ist die Auswahl des VoiceMail Pro-Servers oder -Diensts, die überschrieben wird, damit sie der Windows-Version entspricht. Wählen Sie diese Option, wenn der Integrated Messaging Service oder VPNM installiert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrated Messaging Service (IMS) und VPNM.

Systemplanungsformular

Eine Microsoft Word-Vorlage für ein Formular zur Systemplanung ist auf der Dokumentations-CD von IP Office verfügbar. Alternativ dazu ist ein Exemplar des Formulars weiter unten abgebildet.

Durch das Ausfüllen dieses Formulars helfen Sie, eine erfolgreiche Installation und Implementierung von VoiceMail Pro sicherzustellen. Möglicherweise muss sowohl der Kunde als auch der Installateur, dieses Formular vor der Installation mehrere Male durcharbeiten.

A. Kontakte

1. **Hauptkundenkontakt**
   (Dies sollte eine vom Kunden festgelegte Person sein, die in der Lage ist, Entscheidungen hinsichtlich der Installation und anderer Aspekte zu treffen.)

   Name:..

   Telefon: ....

   Fax:..

   E-Mail:...

2. **Technischer Kundenkontakt**
   Dies sollte eine Person sein, die mit den bestehenden Daten-/Telefoniesystemen vertraut ist und in der Lage ist, unter anderem PC-Benutzerkonten zu autorisieren, Server-Neustarts zu arrangieren usw.

   Name:..

   Telefon: ....

   Fax:..

   E-Mail:...

3. **Service-Zieldatum:** ....

B. Allgemein

1. **Standortname**:...

   Anschrift:...

   ....

   Normale Geschäftszeiten:..

2. **IP Office-Systemtyp:**

   ☐ Small Office Edition (10) ☐ IP 406 V2(20)

   ☐ IP412 (30) ☐ IP 500 (30)

3. **Anzahl der erforderlichen gleichzeitigen Voicemail-Zugriffe**:...
   (Es ist für jeden angegebenen IP Office-Systemtyp maximal die in Klammern angegebene Anzahl möglich).

4. **Mailbox-Betriebsmodus:**

   ☐Intuity-Emulationsmodus (Standard) ☐ IP Office-Modus

5. **Von bestehender VoiceMail Lite-Version aktualisieren?**
   ☐ Nein
   ☐ Ja - wird der bestehende VoiceMail Lite-Server-PC für VoiceMail Pro wieder verwendet? ☐ Nein ☐ Ja

   PC-Spezifikation: ....

6. **Interne Faxdurchwahl:** ....
   (VoiceMail Pro kann für die Weiterleitung von Faxanrufen an diese Nummer eingestellt werden.)

7. **Hinweis zu Gesprächsaufzeichnung abspielen:** ☐ Nein ☐ Ja

C. Erforderlicher Nachrichtenspeicher

1. **Anzahl der Benutzer**:...
2. **Anzahl der Sammelanschlüsse**:.............................
3. **Maximale Nachrichtenlänge in Minuten** (Standardeinstellung= 2 Minuten):.........................
4. **Durchschnittliche Anzahl von Nachrichten pro Mailbox**: ....
5. **Erforderlicher Mindestspeicherplatz für Nachrichten**: ....(MB)
   kann errechnet werden mit ((1+2) x 3 x 4)
   ((Anzahl der Benutzer + Anzahl der Sammelanschlüsse) x Max. Nachrichtenlänge, x Durchschn. Anzahl von Nachrichten pro Mailbox).

D. Ordnungseinstellungen

1. **Neue Nachrichten löschen nach**:..............................Stunden (Standardeinstellung = 0, niemals)
2. **Alte Nachrichten löschen nach**:...........................Stunden (Standardeinstellung = 720, 30 Tage)
3. **Gespeicherte Nachrichten löschen nach**:................Stunden (Standardeinstellung = 0, niemals)
4. **Ungeöffnete Nachrichten löschen nach**:..................Stunden (Standardeinstellung = 0, niemals)

E. Erforderliche Sprachunterstützung

Standardmäßig wird die Installationssoftware neben der ausgewählten Installationssprache immer in Englisch (GB oder US) installiert.

☐ Chinesisch (PRC/Mandarin)	☐ Chinesisch (Traditionell/Kantonesisch)	☐ Dänisch	☐ Niederländisch
☐ Englisch (UK)	☐ Englisch (US)	☐ Finnisch	☐ Französisch
☐ Französisch (Kanada)	☐ Deutsch	☐ Griechisch	☐ Ungarisch
☐ Italienisch	☐ Japanisch	☐ Koreanisch	☐ Norwegisch
☐ Polnisch	☐ Portugiesisch	☐ Portugiesisch (Brasilien)	☐ Russisch
☐ Spanisch	☐ Spanisch (Lateinamerika)	☐ Schwedisch	

F. Installationszusammenfassung

IP Office:	☐ Bereits installiert	☐ Neuinstallation	
IP Office Manager:	☐ Bereits installiert	☐ Neuinstallation	☐ Migration zu VoiceMail Pro Server
Funktionsschlüssel:	☐ Bereits installiert	☐ Bereits installiert	☐ Migration zu VoiceMail Pro Server

VoiceMail Pro-Komponenten:

	☐ VoiceMail Lite aktualisieren		
	☐ Web-Kampagnen	☐ Web-Server auf VM Pro-Server-PC installieren	
	☐ VoiceMail als E-Mail	☐ MAPI	☐ SMTP
	☐ IMS		
	☐ Text-To-Speech (TTS)		
	☐ TTS-E-Mail-Lesefunktion		
	☐ Networked Messaging	☐ SMTP Server auf VMPro Server-PC installieren	

G. Server-PC-Details

Vorhandenen PC oder neuen PC speziell für diesen Zweck verwenden? ☐ Vorhanden ☐ Neu

1. **Prozessortyp und -geschwindigkeit**:..

2. **RAM**:...............................

3. **Festplattengröße**:...

4. **Betriebssystem**:

   ☐ Windows 2000 ☐ Windows 2003 ☐ Windows XP Professional

   Details zum Servicepack:..

5. **IP-Adresse**:..
   (Eine feste IP-Adresse wird empfohlen)

   Subnetzmaske:..

6. **Physischer PC-Standort**:...

   Wird der Zugriff gesteuert? ☐Nr. ☐ Ja

   Falls ja, auf welche Weise? ....

   ....

   Position der Netzsteckdose: ....

   USV-Versorgung verfügbar? ☐Nr. ☐ Ja

7. **Wird der Server-PC für andere Anwendungen verwendet**:

   ☐Nr. ☐ Ja

   ☐ IP Office Manager

   ☐ IP Office Feature Key Server

   ☐ IP Office-Fernzugriff: ....

   ☐ CCC

   ☐ Sonstige ....

H. Lizenz- und Funktionsschlüssel

1. **Ist an dem Standort bereits ein IP Office-Funktionsschlüssel installiert**? ☐ Nein ☐ Ja
2. **Funktionsschlüsseltyp**: ☐ Schlüssel für seriellen Port ☐ Schlüssel für parallelen Port

   ☐ Schlüssel für USB-Port
3. **Seriennummer des Funktionsschlüssels**:..
4. **Wenn der Funktionsschlüssel vor der Installation nicht verfügbar ist, ist die Installation als Teil der VoiceMail Pro-Installation geplant**?

   ☐ Nein ☐ Ja

   - Falls kein Funktionsschlüssel für den seriellen Port vorhanden ist, geben Sie Details zum Feature Key Server-PC an, wenn dieser vom geplanten VoiceMail Pro-Server-PC abweicht:

     ....
5. **Lizenzen**:

   ☐ VoiceMail Pro (4 Ports): ....

   ☐ 2 zusätzliche Ports: ....

   ☐ 4 zusätzliche Ports: ....

   ☐ 8 zusätzliche Ports: ....

   ☐ 16 zusätzliche Ports: ....

   ☐ Integrated Messaging (IMS): ....

   ☐ VB Scripting: ....

   ☐ Datenbankschnittstelle: ....

   ☐ TTS allgemein: ....

   ☐ TTS Scansoft: ....

   ☐ Networked Messaging: ....

   ☐ Administratoren für VRL-Aufzeichnungen: ....

I. Installations-/Dienstkonto

VoiceMail Pro sollte von einem Konto mit vollständigen Administratorrechten für den Server-PC installiert werden. Zudem wird empfohlen, den Dienst mit demselben Konto auszuführen. Ein neues Benutzerkonto namens Voicemail wird empfohlen.

Bei Installationen mit Hilfe eines Exchange-Servers (MAPI für Voicemail als E-Mail, IMS) wird die Konfiguration eines entsprechenden Exchange-Service-Kontos empfohlen.

1. **Kontoüberprüfung**: ☐ Domänen-Server ☐ Lokaler PC
2. **Konto erstellt**: ☐ Ja
3. **Benutzername**:..
4. **Passwort:**:..

J. Web-Kampagnen

Bei manchen Windows-Versionen muss für Web-Kampagnen der Microsoft IIS Web Server auf dem VoiceMail Pro Server-PC installiert sein.

1. **Muss Microsoft IIS Web Server bei der VoiceMail Pro-Installation installiert sein**? ☐ Nein ☐ Ja
2. **Falls „Nein", wer installiert den Web-Server**? ....

K. VoiceMail als E-Mail (nicht IMS)

Entsprechenden Abschnitt zur oben gewählten E-Mail-Methode ausfüllen:

1. **Wird VoiceMail als E-Mail verwendet**? ☐ Nein (Mit "Nein" antworten, wenn IMS geplant ist) ☐ Ja
2. **E-Mail-Methode**: ☐ SMTP (Standard) ☐ MAPI
3. **Gibt es eine Liste der IP Office-Benutzer einschließlich E-Mail-Adressen, die Voicemail als E-Mail verwenden**? ☐ Ja

L. SMTP

SMTP-E-Mail kann für die Operation Voicemail als E-Mail verwendet werden und ist die Standardeinstellung für die VoiceMail Pro-Installation.

1. **SMTP-Serveradresse** (Hier ist der voll qualifizierte Domänenname erforderlich):

   ....

2. **Portnummer** (Standardeinstellung = 25)..
3. **Benötigt der Server eine Senderauthentifizierung?** ☐ Nein ☐ Ja

   Falls "Ja", bitte Details angeben:
   Konto-/Benutzername...

   Passwort:..

   Challenge Response Authentication verwenden? ☐ Nein ☐ Ja

   Konto erstellt: ☐ Ja

M. MAPI

1. **Methode**: ☐ Exchange Server ☐ Internet

2. **MAPI-Client** ☐ Outlook ☐ Outlook Express

N. Integrated Messaging Service (IMS)

Ist eine Liste mit IP Office-Benutzern und Exchange-Server-Konten vorhanden? ☐ Ja

O. TTS (Text to Speech)

1. **Ist TTS erforderlich**? ☐ Nein ☐ Ja
2. **Welche TTS-Sprachen werden benötigt**?

   TTS allgemein (Werden standardmäßig als Teil von VoiceMail Pro installiert).

   ☐ Deutsch ☐ Vereinfachtes Chinesisch

   Avaya ScanSoft TTS

   ☐ Chinesisch (Traditionell/Kantonesisch) ☐ Chinesisch (PRC/Mandarin)

   ☐ Niederländisch ☐ Englisch (UK)

   ☐ Englisch (US) ☐ Französisch

   ☐ Deutsch ☐ Italienisch

   ☐ Japanisch ☐ Koreanisch

   ☐ Norwegisch ☐ Portugiesisch (Brasilien)

   ☐ Russisch ☐ Spanisch

   ☐ Spanisch (Lateinamerika)
3. **Maximale Anzahl gleichzeitiger TTS-Benutzer:** ....

4. Entsprechen die TTS-Sprachoptionen (Generic oder Avaya ScanSoft) und die maximale Anzahl gleichzeitiger TTS-Benutzer der Anzahl von Lizenzen im Abschnitt „Lizenzen"? ☐ Ja

P. VoiceMail Pro Networked Messaging (VPNM)

Für VPNM muss ein SMTP-Server auf dem VoiceMail Pro-Server-PC installiert sein.

1. **Wurde ein VoiceMail Pro Networked Messaging-Lizenzschlüssel erworben**? ☐ Ja (Siehe Abschnitt H).
2. **SMTP-Serversoftware**: ....
3. **Wer installiert den SMTP-Server auf dem VoiceMail Pro-Server-PC**? ....
4. **Wie soll der voll qualifizierte Domänenname des VoiceMail Pro-Server-PC lauten**? ....
5. Ist eine Liste mit folgenden Elementen für jeden Remote-Standort vorhanden?

   Der voll qualifizierte Domänenname des remoten VoiceMail Pro-Server-PC oder den Avaya Interchange-Server. ☐ Ja

   Der vollständige Name jedes Benutzers am Remote-Standort, seine Durchwahl und die vollständige Telefonnummer, mit der der Benutzer vom lokalen Standort aus angerufen werden kann ☐ Ja

Q. Benutzeranpassung

Geben Sie Details zu weiteren vom Kunden angeforderten Benutzeranpassungen und Installationen an, beispielsweise alle vom automatischen Assistenten erstellten Anrufverläufe und Weiterleitungen.

Allgemeine Installationsvoraussetzungen

Überblick

Folgende Voraussetzungen gelten für alle Installationsarten.

- PC, auf dem IP Office Manager und Microsoft .NET Framework Versionen 1.1 und 2.0 installiert sind. IP Office verwendet .NET Framework 2.0, während VoiceMail Pro .NET Framework 1.1. benötigt. Wenn Version 1.1 nicht gefunden wird, werden Sie dazu aufgefordert, diese Software zu installieren, bevor die Installation von VoiceMail Pro fortgesetzt wird.
- Falls nicht bereits vorhanden, muss ein IP Office Feature Key-Server installiert werden. Dieser kann auf demselben PC wie der VoiceMail Pro-Server installiert werden.
- Eine Lizenz für VoiceMail Pro und für die zusätzlichen Ports ist erforderlich. Wird der VoiceMail Pro-Server ohne Lizenz installiert, so wird das Programm zwei Stunden lang ausgeführt und schaltet sich dann ab. Weitere Informationen finden Sie unter VoiceMail Pro-Lizenzen.
- Eine Lizenz für alle zu installierenden Komponenten von VoiceMail Pro.
- Die IP Office VoiceMail Pro-CD.

Tipps

- Es wird empfohlen, die Installation auf demselben PC vorzunehmen, auf dem IP Office Manager ausgeführt wird.
- Bevor Sie mit der Installation von VoiceMail Pro beginnen, sollten Sie sicherstellen, dass der verwendete PC eine Verbindung mit der IP Office-Einheit herstellen kann und dass das Laden und Speichern einer Konfigurationsdatei möglich ist.
- Schalten Sie die Modi Standby, Stromsparen, Pause und Ruhezustand für alle PCs und Festplatten ab.
- VoiceMail Pro sollte von einem Konto mit vollständigen Administratorrechten für den PC installiert werden. Der Dienst wird anschließend unter diesem Konto ausgeführt. Wir empfehlen, dass zu diesem Zweck ein spezielles Konto erstellt wird, dessen Passwort nie abläuft.

Voraussetzungen für den PC

Die folgenden Konfigurationen werden unterstützt:

- Windows 2000 mit Service Pack 4 und Internet Explorer 5.5 oder höher
- Windows XP Professional mit Service Pack 2
  Informationen dazu, wie die IP Office-Anwendungen für den Betrieb mit SP2 konfiguriert werden, finden Sie im technischen Merkblatt IP Office Technical Tip Bulletin 49. Technische Merkblätter stehen in der IP Office-Wissensdatenbank unter www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase zur Verfügung.
- Windows 2003

In der folgenden Tabelle sind die **empfohlenen Mindestanforderungen** an den PC aufgeführt. Wenn Ihr PC diese Voraussetzungen nicht erfüllt, kann die Funktion von Voicemail beeinträchtigt sein.

Anwen-dungen	PC-Mindest-voraussetzungen	Intel Pentium	Intel Celeron	AMD	Hinweise
VM Pro	256 MB RAM 2 GB freier Festplattenspeicher	beliebiger 1,4 GHz	beliebiger 1,7 GHz	beliebiger 1,4 GHz	Um zu verhindern, dass der Server ausgewechselt werden muss, wenn neue Anwendungen hinzugefügt werden, wird die Verwendung eines PCs mit Pentium 4-Prozessor mit 2,8 GHz (oder gleichwertig) empfohlen.
VM Pro + IMS + Campaigns	512 MB RAM	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	Wenn sich die abgefragte Datenbank auf dem VM Pro-Server befindet, hängt die Abfragegeschwindigkeit von der Größe des verfügbaren Speichers ab. Beachten Sie die Speicheranforderungen der abgefragten Datenbank.
VM Pro + IVR + TTS	512 MB RAM 20 GB freier Festplattenspeicher	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	
VM Pro +ContactStore	512 MB RAM 2 GB freier Festplattenspeicher	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	Für ContactStore ist eine separate Festplatte oder Partition erforderlich.
VM Pro +CCC	512 MB RAM 10 GB freier Festplattenspeicher	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	VM Pro und CCC können bis zu einem Maximum von 25 Agenten und 8 VM Pro-Ports auf demselben Server und nur unter Windows-Serverbetriebs-systemen ausgeführt werden.
VM Pro +CBC	512 MB RAM 10 GB freier Festplattenspeicher	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	Als Client-PC muss ein Pentium III-Prozessor mit 800 MHz und mindestens 128 MB RAM verwendet werden.
VM Pro + CCC + MMM	512 MB RAM 10 GB freier Festplattenspeicher	Pentium 4 2,8 GHz	Nicht getestet	Athlon XP 3000+ Alle Athlon 64-Chips.	Die Datenbank muss mit vollem SQL ausgeführt werden; MSDE wird für MMM nicht unterstützt.

Hinweise

1. Die Verwendung der Einstellung **Große Schriftarten** wird nicht unterstützt. Wenn Sie diese Option verwenden, können u.U. andere Optionen auf bestimmten Bildschirmen nicht aufgerufen werden.
2. Eine Netzwerkkarte mit 100 MBit/s wird dringend empfohlen.
3. Die Anforderungen an die verfügbare Festplattenkapazität hängen auch vom erforderlichen Nachrichtenspeicher ab. Weitere Informationen finden Sie unter Benötigter Plattenspeicher.
4. Die Optionen IMS und Web Campaigns von VoiceMail Pro werden nur auf Windows-Servern unterstützt. Betriebsaspekte wie Voicemail und E-Mail, Integrated Messaging Pro (IMS), Web Campaigns usw. begründen weitere Anforderungen, die in den entsprechenden Abschnitten aufgeführt sind.

Netzwerkanforderungen

Der PC sollte für den TCP/IP-Netzwerkbetrieb konfiguriert und geprüft werden.

Wir empfehlen dringend, den Voicemail Server-PC über einen LAN-Switch mit der IP Office-Steuereinheit zu verbinden.

Bei einer direkten Verbindung können Probleme behoben werden, indem Sie die Einstellungen der PC-Netzwerkkarte mit der IP Office-Steuereinheit abgleichen. Befolgen Sie dabei die Anweisungen des PC- oder Netzwerkkartenherstellers. Für IP Office LAN-Ports sind die folgenden Optionen verfügbar:

- **IP412:** Verwenden Sie LAN1 und Halbduplex.
- **Small Office Edition, IP406 (V2) und IP500:** Vollduplex.
- Alle IP Office LAN-Ports sind 10 MBit/s/100 MBit/s mit Auto-Sensing.

Wenn keine direkte Verbindung besteht, müssen die obigen Einstellungen von den entsprechenden Netzwerkgeräten unterstützt werden.

- Der PC sollte über eine feste IP-Adresse verfügen. Auch wenn PCs in einem DHCP-Netzwerk üblicherweise nach einem Neustart die IP-Adresse beibehalten, ist dies **nicht** garantiert.
- Wenn IP Office als DHCP-Server fungiert, werden standardmäßig die Adressen 192.168.42.2 bis 192.168.42.201 für DHCP-Clients verwendet. Die Adressen 192.168.42.202 bis 192.168.42.254 bleiben für Geräte frei, die feste IP-Adressen benötigen.

Benötigter Plattenspeicher

Für eine Minimal-Installation von VoiceMail Pro sind 130 MB Plattenspeicher erforderlich; für eine Standard-Installation ca. 255 MB. Eine benutzerdefinierte Installation, einschließlich VPNM und IMS, erfordert bis zu 2 GB Plattenspeicher. Ansagen und aufgezeichnete Nachrichten beanspruchen zusätzlich 1 MB Plattenspeicher pro Minute.

Für Avaya IP Office Small Office Edition benötigen Sie mindestens 200 Minuten Aufzeichnungskapazität, d.h. 200 MB.

Bei einer extrem arbeitsreichen Umgebung müssen Sie mit mindestens 1000 Minuten Aufzeichnungskapazität (1 GB) rechnen.

Wenn Sie nur den Client installieren, sind mindestens 170 MB erforderlich.

Web-Server-Betrieb

Wenn der Zugriff auf Voicemail-Sequenzen über Web-Browser ausgeführt werden soll, muss der Microsoft IIS-Web-Server **vor** VoiceMail Pro auf dem PC installiert werden.

- Microsoft-Web-Server-Produkte werden als Dienste ausgeführt und erfordern, dass VoiceMail Pro ebenfalls als Dienst ausgeführt wird. Dies gilt für Windows 2000, 2003 oder XP.
- Internet Information Server 4.0 oder eine höhere Version ist erforderlich.

E-Mail-Verbindung (Voicemail als E-Mail)

Der Betrieb VoiceMail als E-Mail wird mit MAPI oder SMTP unterstützt. Bei MAPI muss der Server-PC mit VoiceMail Pro über eine MAPI-kompatible E-Mail-Client-Installation verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von VoiceMail als E-Mail:Überblick.

Wenn Text-To-Speech installiert ist, wird E-Mail-Text-To-Speech über MAPI unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Text to Speech zum Lesen von E-Mails einrichten.

In beiden oben erwähnten Fällen sollte die vollständige E-Mail-Versendung vom Server-PC zu den Benutzer-PCs konfiguriert und getestet werden, bevor VoiceMail Pro installiert wird. Für den Test sollte dasselbe PC-Benutzerkonto verwendet werden, unter dem VoiceMail Pro installiert werden soll.

Verbindung mit IMS

Für die Verbindung mit IMS (Integrated Messaging Service) ist Folgendes erforderlich:

- Der Voicemail-Server muss MAPI verwenden.
- Microsoft Exchange 5.5, 2000 und 2003 (SP1 und SP4).
- Ein Exchange-Benutzerkonto für den Benutzer *IMSAdmin*.
- Eine Liste, die die Kontonamen der Exchange-Benutzer mit den Voicemail-Mailbox-Benutzern gleichsetzt.

ContactStore-Anforderungen

Die aktuelle IP Office VRL-Anwendung (Voice Recording Library) ist Avaya IP Office ContactStore. Diese Anwendung und die Installation werden separat dokumentiert.

Jedoch:

- IP Office ContactStore sollte nach VoiceMail Pro installiert werden. Der Betrieb sollte überprüft werden.
- Für IP Office ContactStore muss zur Nachrichtenarchivierung eine andere Festplattenpartition verwendet werden als für die aktuellen Mailbox-Nachrichten von VoiceMail Pro. Alternativ können Sie eine separate Festplatte oder eine Installation auf einem separaten Server-PC erwägen.
- Die Verwendung von RAID 1 oder RAID 5 wird empfohlen.
- Die Verwendung eines DVD-Recorders für langfristige Archivierung wird empfohlen.
- Es wird ein Wert von 7,2 MB pro Stunde archivierter Aufzeichnungen angegeben.
- Die von IP Office ContactStore archivierten Nachrichten sind über Web-Browser mit der Port-Adresse 8888 zugänglich. Diese Port-Adresse ist nicht konfigurierbar. Daher müssen Sie sicherstellen, dass sie nicht mit anderen Web-Server-Diensten in Konflikt steht, die auf demselben Server-PC ausgeführt werden.

VoiceMail Pro-Lizenzen

In VoiceMail Pro werden die folgenden Lizenzschlüssel verwendet. Die Lizenzschlüssel werden über IP Office Manager in die IP Office-Konfiguration eingegeben. Wird der VoiceMail Pro-Server ohne Lizenz installiert, wird das Programm zwei Stunden lang ausgeführt und schaltet sich dann ab.

Port-Lizenzen

Die Port-Lizenzen steuern die Anzahl der Ports (gleichzeitig verbundene Anrufe an/von VoiceMail Pro-Server). Hinweis: Die maximale Anzahl der für den Voicemail-Betrieb unterstützten Ports wird von der Art der IP Office-Steuereinheit bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Anzahl gleichzeitiger Voicemail-Benutzer. Durch Verwendung mehrerer Port-Lizenzen kann die Anzahl der erforderlichen Ports erreicht werden.

- **VoiceMail Pro (4 Ports)**- Schaltet bis zu vier Ports für VoiceMail Pro frei.
- **Zusätzliches VoiceMail Pro (2 Ports)** - Schaltet 2 zusätzliche Ports für VoiceMail Pro frei.
- **Zusätzliches VoiceMail Pro (4 Ports)** - Schaltet 4 zusätzliche Ports für VoiceMail Pro frei.
- **Zusätzliches VoiceMail Pro (8 Ports)** - Schaltet 8 zusätzliche Ports für VoiceMail Pro frei.
- **Zusätzliches VoiceMail Pro (16 Ports)** - Schaltet 16 zusätzliche Ports für VoiceMail Pro frei.

Feature-Lizenzen für VoiceMail Pro

Diese Lizenzen ermöglichen die Verwendung spezifischer Features in VoiceMail Pro.

- **Integrated Messaging** - Ermöglicht die Verwendung von IMS mit VoiceMail Pro.
- **VMPro VB-Script** - Ermöglicht die Verwendung von VB Scripting mithilfe der Aktion VB Script.
- **VMPro-Datenbankschnittstelle** - Ermöglicht die Datenbankintegration in Anrufverläufe.
- **VMPro TTS (Allgemein)** - Ermöglicht die Verwendung von Text-To-Speech-Funktionen mit den Standard-Windows-Rechnern und TTS-Rechnern von Drittanbietern. Eine Lizenz pro gleichzeitiger TTS-Verwendungsinstanz.
- **VMPro TTS (ScanSoft)** - Ermöglicht die Verwendung von Text-To-Speech-Funktionen mit der von Avaya bereitgestellten TTS-Software (ScanSoft). Eine Lizenz pro gleichzeitiger TTS-Verwendungsinstanz.
- **Networked Messaging** - Ermöglicht die Verwendung von VoiceMail Pro Network Messaging.
- **VMPro Recording Administrators** - Ermöglicht die Übertragung von Anrufaufzeichnungen in eine VRL-Anwendung (Voice Recording Library).
- **XCAPI** - Für einen C300-Fax-Server ist eine XCAPI-Lizenz erforderlich. Die XCAPI-Lizenz ist in der C3000-Installation enthalten.

Benutzer-, Gruppen- und Mailboxnamen

Der Voicemail-Server erstellt Mailboxen, die auf den in der IP Office Manager-Anwendung eingegebenen Benutzer- und Gruppennamen basieren. Beim Neustart des Voicemail-Servers oder der IP Office-Steuereinheit werden für alle gefundenen neuen Namen neue Mailboxen erstellt.

Daraus ergeben sich folgende Konsequenzen:

- **Mailboxen basieren auf Namen**
  Wenn ein Benutzer- oder Gruppenname geändert oder gelöscht wird, geht die Verknüpfung zu der vorherigen Mailbox und den VoiceMail Pro-Anfangspunkten verloren.
- **Bei Voicemail wird Groß- und Kleinschreibung unterschieden**
  Wird der Name einer Mailbox oder eines Anfangspunktes in IP Office Manager oder VoiceMail Pro nicht korrekt eingegeben, findet der geplante Vorgang nicht statt und die Verbindung wird eventuell unterbrochen.
- **Voicemail entfernt Leerstellen am Ende von Mailboxnamen**
  Werden im IP Office Manager am Ende eines Mailbox-Benutzernamens beim Erstellen Leerstellen hinzugefügt, so werden diese Leerstellen entfernt. In diesem Fall wird die Mailbox nicht gefunden, da es keine Übereinstimmung zwischen dem Benutzernamen und dem Verzeichnis gibt.

Installation des VoiceMail Pro-Servers und Clients (Vollversion)

Überblick

Eine vollständige VoiceMail Pro-Installation umfasst sowohl die VoiceMail Pro-Server- als auch die -Client-Software. Bei Verwendung dieser Option können Sie auswählen, ob Sie nur einige oder aber alle VoiceMail Pro-Merkmale installieren möchten. Zur Auswahl stehen die Installationsarten "Minimal", "Standard" und "Benutzerdefiniert".

Minimale Installation: Wählen Sie die Option "Minimal", wenn nur die wichtigsten VoiceMail Pro-Funktionen installiert werden sollen. Dabei handelt es sich um folgende Funktionscodes:

- Den VoiceMail Pro-Client
- VoiceMail Pro-Server (unter Windows 2000/2003/XP Professional als Dienst installiert)
- Hilfedateien und WAV-Dateien für Voicemail-Ansagen auf Englisch
- Hilfedateien und WAV-Dateien für Voicemail-Ansagen in der Sprache, die der Sprache am nächsten kommt, die gemäß der Länderkennung des Zielcomputers verwendet wird

Tipp

- Wenn nur die englischen Ansagen benötigt werden, verläuft die Installation von VoiceMail Pro am schnellsten.

Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

Typische Installation: Wählen Sie die Option "Standard", wenn nur die am häufigsten verwendeten VoiceMail Pro-Funktionen installiert werden sollen.

- Alle in der minimalen Installation enthaltenen Funktionen
- Web-Komponente der VoiceMail Pro-Kampagne
- Alle Sprachen

Diese Option wird für die meisten Benutzer empfohlen.

Benutzerdefinierte Installation: Wählen Sie die Option "Benutzerdefiniert", wenn Sie die zu installierenden VoiceMail Pro-Funktionen selbst auswählen möchten. Es empfiehlt sich, dass diese Option nur erfahrene Benutzer verwenden. Folgende Funktionen sind vorausgewählt und werden installiert, es sei denn, Sie heben die Markierung dafür auf, um sie nicht zu installieren:

- VoiceMail Pro-Client
- VoiceMail Pro-Server (unter Windows 2000/2003/XP Professional als Dienst installiert)
- Web-Komponente der VoiceMail Pro-Kampagne
- Hilfedateien und WAV-Dateien für Voicemail-Ansagen
- Hilfedateien und .wav-Dateien für Voicemail-Ansagen in der Sprache, die der Sprache am nächsten kommt, die gemäß der Länderkennung des Zielcomputers verwendet wird
- Weitere Optionen für die unterstützte Sprache

Anschließend können Sie zusätzlich zu installierende Komponenten auswählen, wie etwa IMS (Integrated Messaging Service). Alternativ können Sie Komponenten auswählen, die entfernt werden sollen, wenn sie nicht erforderlich sind und dadurch Speicherplatz eingespart werden kann (z.B. die TTY-Ansagen).

Installationsvorgang

Das Vorgehen zur Installation von VoiceMail Pro unterteilt sich in zwei grundlegende Schritte:

1. Installieren des erforderlichen VoiceMail Pro-Typs. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software, Installieren der Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software bzw. Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.
2. Konfigurieren von Windows 2003. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Window 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen.
3. Starten des VoiceMail Pro-Servers. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Dienstes.
4. Zum Testen und für Diagnosezwecke kann es hilfreich sein, den Dienst auf einer Konsole auszuführen. Weitere Informationen erhalten Sie unter der Die VoiceMail-Konsole.

Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software

Informationen zum Aktualisieren eines vorhandenen Voicemail-Systems finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro-Systemen.

Die minimale (grundlegende) Installation von VoiceMail Pro umfasst Folgendes:

- Den VoiceMail Pro-Client
- Den VoiceMail Pro-Server (je nach Windows-Version als ausführbares Programm oder Dienst)
- Geeignete Ansagen für die ausgewählte Installationssprache
- Hilfedateien und WAV-Dateien für Voicemail-Ansagen auf Englisch
- Hilfedateien und .wav-Dateien für Voicemail-Ansagen in der Sprache, die der Sprache am nächsten kommt, die gemäß der Länderkennung des Zielcomputers verwendet wird.

Diese Komponenten stellen die Mindestvoraussetzungen zur Ausführung von VoiceMail Pro dar. Die minimale VoiceMail Pro-Installation nimmt gewöhnlich weniger Speicherplatz in Anspruch als die anderen Installationsarten, wobei dies im einzelnen Fall auch von den ausgewählten Sprachen abhängt.

Zur minimalen Installation von VoiceMail Pro-Server und -Client sind folgende grundlegenden Schritte erforderlich:

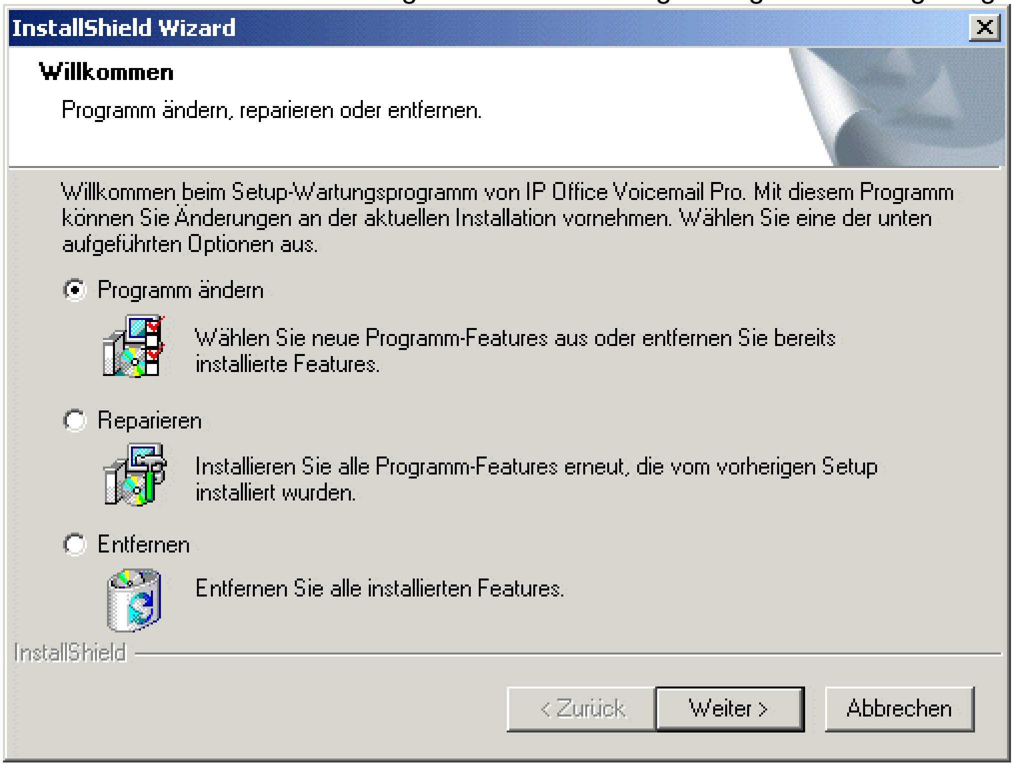
1. Abarbeiten der in diesem Abschnitt beschriebenen Schritte, die vor der Installation durchgeführt werden müssen.
2. Installieren der VoiceMail Pro-Software gemäß den Anweisungen in diesem Abschnitt.

Bevor Sie beginnen:

1. Melden Sie sich am Server-PC mit dem Konto an, unter dem der VoiceMail Pro-Server oder -Dienst ausgeführt werden soll. Dieses Konto muss über vollständige Administratorrechte auf den lokalen PC verfügen.
   Empfehlung
   - Erstellen Sie ein neues Benutzerkonto namens ***Voicemail*** und weisen Sie diesem Konto vollständige Administratorrechte bezüglich des PCs zu. Der Name weist auf den Zweck des Kontos hin. Legen Sie für das Passwort des Kontos fest, dass es nie abläuft.
3. Prüfen Sie mit der Anwendung IP Office Manager, ob für VoiceMail Pro die richtigen Lizenzen installiert sind und sie den Status **Gültig** aufweisen. Für die grundlegende Installation von VoiceMail Pro sind die folgenden Lizenzen erforderlich:
   - Lizenzen für **Voicemail Pro (4 Ports)** plus **Zusätzliches VoiceMail Pro (X Ports)** bis zur Gesamtzahl der von der IP Office-Steuereinheit benötigten oder unterstützten Ports.

So installieren Sie die minimale Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software:

1. Legen Sie die **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. VoiceMail Pro erfordert Microsoft .NET 1.1 Framework. Wenn diese Version nicht gefunden wird, werden Sie aufgefordert, sie zu installieren. Klicken Sie auf **Ja**, um Microsoft .NET 1.1 Framework zu installieren.
   Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro. Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.



5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.
6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen. Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.
7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.
8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.
9. Klicken Sie im Fenster Zielspeicherort auswählen auf **Durchsuchen** und suchen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Dateien installiert werden sollen. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster "Messaging-Komponenten" wird angezeigt.
10. Markieren Sie im Fenster für die Messaging-Komponenten die Option **VoiceMail Pro (Vollversion)**.
11. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Einrichtungstyp" wird angezeigt.
12. Wählen Sie im Fenster Setup-Typ die Option **Minimal**.

13. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Dienst-Kontoname" wird angezeigt. Angaben zum standardmäßigen Administratorkonto sind bereits vorgegeben.
14. Geben Sie im Fenster Dienst-Kontoname den **Benutzernamen** und das **Passwort** für das Benutzerkonto ein, unter dem der VoiceMail Pro-Dienst angemeldet und ausgeführt werden soll. Dies sollte das Voicemail-Konto sein, das zuvor auf dem Domänen- und Exchange-Server erstellt wurde. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren PC- oder Netzwerkkonten auswählen.
15. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.
16. Klicken Sie auf **Weiter**. Die von Ihnen eingegebenen Kontoangaben werden überprüft.
17. Wenn Sie einen neuen Benutzernamen eingegeben haben, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob Sie unter Verwendung des angegebenen Namens und Passworts ein neues PC-Benutzerkonto erstellen möchten. Klicken Sie auf **Ja**.
18. Klicken Sie auf **Weiter**. Eine Übersicht der zu installierenden Komponenten wird angezeigt. Prüfen Sie die Liste. Falls die Einstellungen nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren.
19. Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.
20. Nach abgeschlossener Installation werden Sie aufgefordert, den Computer neu zu starten. Wählen Sie **Ja, ich möchte den Computer jetzt neu starten**.
21. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Neustart sofort durchzuführen.
22. Melden Sie sich nach dem Neustart erneut an.
23. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - ACM Gateway-Einstellungen" wird angezeigt. Geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des zu verwendenden Mail-Servers ein.
24. Wählen Sie Message Networking/Interchange, um Interchange oder Modular Messaging zu verwenden.
25. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt.
26. Geben Sie den Namen des E-Mail-Kontos ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um das gewünschte Konto auszuwählen.
27. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - SMTP-E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt.
28. Geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des SMTP-Mail-Servers ein oder verwenden Sie den vorgeschlagenen Namen. Es sollte sich um einen vollständig qualifizierten Domänennamen handeln.
29. Geben Sie in das Feld **Portnummer** den Namen des Eingangsports auf dem SMTP-Mail-Server ein. Die Standardeinstellung ist 25.
30. Um die Authentifizierung des Servers zu erzwingen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Server erfordert Authentifizierung**. Dieser Schritt ist optional. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie den Kontonamen und das Passwort angeben, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen. Außerdem können Sie wahlweise die Option **Challenge Response-Authentifizierung verwenden** aktivieren.
31. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Programm versucht, die E-Mail-Einstellungen zu validieren. Falls mit dem SMTP-Server keine Verbindung hergestellt werden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
32. Klicken Sie auf **OK**, um die Meldung auszublenden. Die Installation der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software ist somit abgeschlossen.

Installieren der Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software

Informationen zum Aktualisieren eines vorhandenen Voicemail-Systems finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro-Systemen.

Die Standardinstallation von VoiceMail Pro umfasst Folgendes:

- Den VoiceMail Pro-Client
- VoiceMail Pro-Server (entweder als ausführbares Programm oder als Dienst)
- Web-Kampagnen-Komponenten, wie den IIS-Web-Server, sofern dieser noch nicht installiert ist
- Optionen zur Installation von Hilfedateien und WAV-Dateien für Voicemail-Ansagen in allen unterstützten Sprachen

Zur Standardinstallation von VoiceMail Pro sind folgende grundlegenden Schritte erforderlich:

1. Abarbeiten der in diesem Abschnitt beschriebenen Schritte, die vor der Installation durchgeführt werden müssen.
2. Installieren der VoiceMail Pro-Software gemäß den Anweisungen in diesem Abschnitt.
3. Konfigurieren von Window 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Windows 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen.

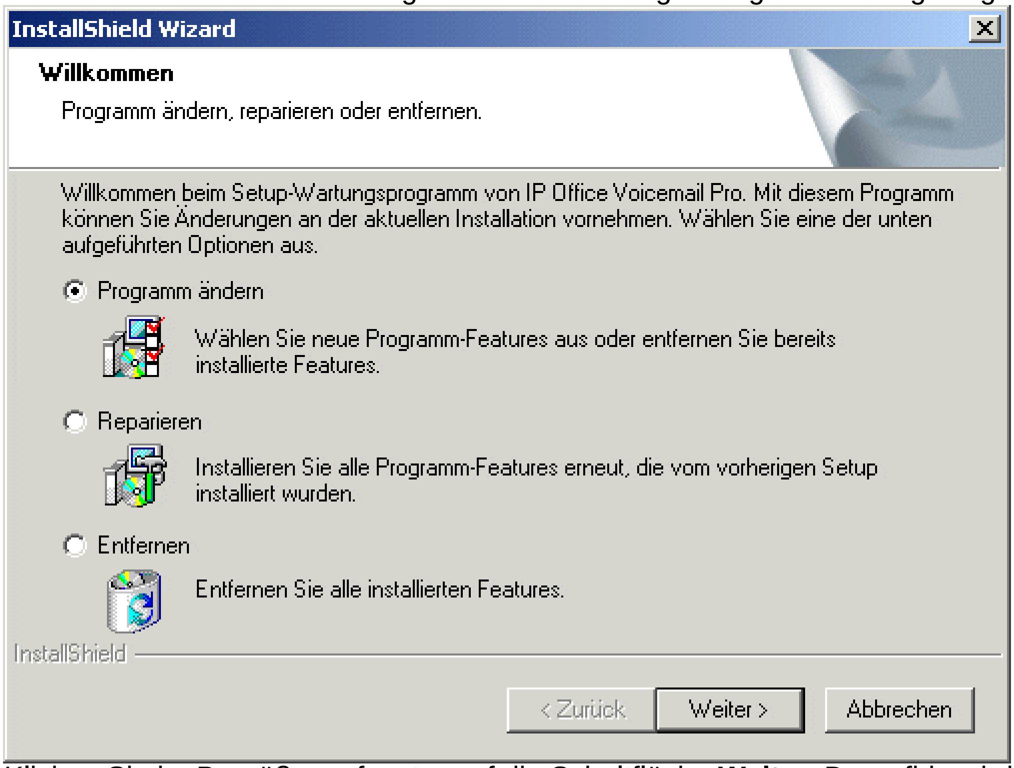
Bevor Sie beginnen:

1. Melden Sie sich am Server-PC mit dem Konto an, unter dem der VoiceMail Pro-Server oder -Dienst ausgeführt werden soll. Dieses Konto muss über vollständige Administratorrechte auf den lokalen PC verfügen.
    - Wir empfehlen die Erstellung eines neuen Benutzerkontos namens ***Voicemail***, dem vollständige Administratorrechte auf den PC erteilt werden. Der Name weist auf den Zweck des Kontos hin. Des Weiteren empfehlen wir, für das Passwort des Kontos festzulegen, dass es nie abläuft.
2. Prüfen Sie, ob der Web-Server installiert wurde und korrekt ausgeführt wird. Testen Sie, ob die Homepage von anderen PCs im Kundennetzwerk, d.h. den PCs der Benutzer, die auf Voicemail-Sequenznachrichten zugreifen möchten, angezeigt werden kann.
3. Prüfen Sie mit der Anwendung IP Office Manager, ob für VoiceMail Pro die richtigen Lizenzen installiert sind und sie den Status **Gültig** aufweisen. Für VoiceMail Pro mit Web-Kampagnen sind die folgenden Lizenzen erforderlich:
    - Lizenzen für **VoiceMail Pro (4 Ports)** plus **Zusätzliches VoiceMail Pro (X Ports)** bis zur Gesamtzahl der von der IP Office-Steuereinheit benötigten oder unterstützten Ports.

So installieren Sie die Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software:

1. Legen Sie die **IP Office VoiceMail Pro**-CD ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. VoiceMail Pro erfordert Microsoft .NET 1.1 Framework. Wenn diese Version nicht gefunden wird, werden Sie aufgefordert, sie zu installieren. Klicken Sie auf **Ja**, um Microsoft .NET 1.1 Framework zu installieren.

   Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro. Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.



5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.
6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen. Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.
7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.
8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.
9. Klicken Sie im Fenster Zielspeicherort auswählen auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Dateien installiert werden sollen. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster für die Messaging-Komponenten wird angezeigt, so dass Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.
10. Markieren Sie im Fenster für die Messaging-Komponenten die Option **VoiceMail Pro (Vollversion)**.
11. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Einrichtungstyp" wird angezeigt.
12. Wählen Sie im Fenster Setup-Typ die Option **Standard**.
13. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster zur Auswahl des Webserver-Stammverzeichnisses wird angezeigt. Darin können Sie den Ordner angeben, in dem die Web-Kampagnen-Webseiten gespeichert werden sollen.
14. Der Standardordner ist ***C:\inetpub\wwwroot***. Um den Standardordner zu verwenden, klicken Sie auf **Weiter**. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Pfad des gewünschten

Speicherorts ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den gewünschten Ordner suchen.

15. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster Zielspeicherort des Webscipt-Verzeichnisses wird angezeigt. Darin können Sie den Ordner angeben, in dem die Web-Kampagnen-Webseiten gespeichert werden sollen.
16. Der Standardordner lautet ***C:\inetpub\scripts***. Um den Standardordner zu verwenden, klicken Sie auf **Weiter**. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Pfad des gewünschten Speicherorts ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den gewünschten Ordner suchen.
17. Das Fenster "Dienst-Kontoname" wird angezeigt. Angaben zum standardmäßigen Administratorkonto sind bereits vorgegeben.
18. Geben Sie im Fenster Dienst-Kontoname den Benutzernamen und das Passwort für das Benutzerkonto ein, unter dem der VoiceMail Pro-Dienst angemeldet und ausgeführt werden soll. Dies sollte das Voicemail-Konto sein, das zuvor auf dem Domänen- und Exchange-Server erstellt wurde. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren PC- oder Netzwerkkonten auswählen oder auf **Weiter** klicken, um die vorgegebenen Kontodetails zu verwenden. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
19. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.
20. Klicken Sie auf **Weiter**. Die von Ihnen eingegebenen Kontoangaben werden überprüft. Wenn Sie einen neuen Benutzernamen eingegeben haben, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob Sie unter Verwendung des angegebenen Namens und Passworts ein neues PC-Benutzerkonto erstellen möchten. Klicken Sie auf **Ja**. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
21. Wählen Sie den Programmordner, in den die Symbole für die VoiceMail Pro-Komponenten eingefügt werden sollen. Standardmäßig werden die Programmsymbole zu IP Office hinzugefügt.
22. Klicken Sie auf **Weiter**. Eine Übersicht der zu installierenden Komponenten wird angezeigt. Prüfen Sie die Liste. Überzeugen Sie sich davon, dass die erforderlichen Sprachen aufgeführt werden. Neben der ausgewählten Installationssprache wird immer auch Englisch aufgeführt.
23. Falls die Einstellungen nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren. Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.
24. Nach abgeschlossener Installation werden Sie aufgefordert, den Computer neu zu starten. Wählen Sie **Ja, ich möchte den Computer jetzt neu starten**.
25. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um einen Neustart durchzuführen.
26. Melden Sie sich nach dem Neustart erneut an.
27. Nachdem der Server-PC neu gestartet wurde, wird das Fenster "IP Office Voicemail Pro - E-Mail-Einstellungen" angezeigt, in dem Sie den Namen des E-Mail-Kontos angeben können, der für vom VoiceMail Pro-Server ausgehende SMTP-E-Mails verwendet wird. Geben Sie in das Feld Kontodetails den Namen des zu verwendenden E-Mail-Kontos ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und das gewünschte Konto suchen und auswählen.
28. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - SMTP-E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt. Hier können Sie Angaben zum SMTP-Server machen, an den der VoiceMail Pro-Server die Nachrichten senden soll. Ein Vorschlag für den Servernamen ist möglicherweise bereits eingetragen.
29. Lassen Sie den Vorschlag unverändert oder geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des zu verwendenden Mail-Servers ein. Es sollte sich um einen vollständig qualifizierten Domänennamen handeln.
30. Geben Sie in das Feld **Portnummer** den Namen des Eingangsports auf dem SMTP-Mail-Server ein. Die Standardeinstellung ist 25.
31. Um die Authentifizierung des Servers zu erzwingen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Server erfordert Authentifizierung**. Dieser Schritt ist optional. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie den Kontonamen und das Passwort angeben, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen. Außerdem können Sie wahlweise die Option **Challenge Response-Authentifizierung verwenden** aktivieren.
32. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Programm versucht, die E-Mail-Einstellungen zu validieren. Falls mit dem SMTP-Server keine Verbindung hergestellt werden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
33. Klicken Sie auf **OK**, um die Meldung auszublenden. Die Installation der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software ist somit abgeschlossen.
34. Wenn Sie IIS Version 6 unter Windows 2003 Server verwenden, sind einige Änderungen an der Konfiguration erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Windows 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen.

Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software

Informationen zum Aktualisieren eines vorhandenen Voicemail-Systems finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro-Systemen.

Eine benutzerdefinierte Installation von VoiceMail Pro umfasst alle Merkmale, die in einer Standardinstallation enthalten sind, und bietet zudem folgende Vorteile:

- Die Möglichkeit, Softwarefunktionen zu installieren, die über eine Standardinstallation hinausgehen, wie etwa Integrated Messaging oder Networked Messaging. Weitere Informationen finden Sie unter:
    - Installieren von Voicemail als E-Mail:Überblick.
    - Installieren von Centralized VoiceMail Pro:Überblick.
    - Installieren von Text-to-Speech-Funktionen:Überblick.
    - Installieren von Integrated Messaging:Überblick.
    - Installieren von Networked Messaging:Überblick.
- Die Möglichkeit, nicht benötigte Komponenten, die Teil einer Standardinstallation sind, aus der Installation auszulassen. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen von Softwarefunktionen aus einer VoiceMail Pro-Installation.
- Die Möglichkeit, die für die WAV- und Hilfedateien zu verwendenden Sprachen auszuwählen.
- Die Möglichkeit, die TTY-Ansagen auszuwählen und zu installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installation von VoiceMail Pro TTY-Ansagen.
- Die Möglichkeit, alle nicht benötigten Sprachen auszuwählen, um sie aus der Installation auszuschließen bzw. zu entfernen, falls sie bereits installiert sind. Dadurch können Sie Festplattenspeicher einsparen.

Wenn Sie die Web-Kampagnen-Komponente installieren, müssen Sie Window 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Windows 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen.

Entfernen von Softwarefunktionen aus einer VoiceMail Pro-Installation

Wenn Sie eine benutzerdefinierte VoiceMail Pro-Version installieren möchten, können Sie zusätzliche Funktionen zur Installation auswählen, beispielsweise IMS. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Funktionen auszuwählen, die Sie nicht installieren bzw. vom Computer entfernen möchten. Wenn eine Funktion bereits installiert ist, können Sie sie daher zum Entfernen auswählen.

So entfernen Sie eine Softwarefunktion aus einer VoiceMail Pro-Installation:

1. Installieren Sie die benutzerdefinierten Versionen von VoiceMail Pro-Server und -Client. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.
2. Wenn das Fenster "Funktionen auswählen" angezeigt wird, können Sie die Markierung der Funktionen aufheben, die nicht installiert bzw. vom Computer entfernt werden sollen.
    - **Wichtiger Hinweis** - Wenn Sie die Markierung im Optionsfeld einer bereits installierten Funktion entfernen, wird diese von Ihrem Computer entfernt (deinstalliert).
3. Setzen Sie den Installationsvorgang wie für die Installation der benutzerdefinierte Version von VoiceMail Pro-Server und -Client fort. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

Konfigurieren von Windows 2003 für die Arbeit mit Web-Kampagnen

Für IIS Version 6 auf einem Windows 2003-Server müssen die im Folgenden genannten Einstellungen geändert werden.

So konfigurieren Sie Windows 2003:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie **Verwaltung | Computerverwaltung**.
3. Gehen Sie zu **Dienste und Anwendungen | IIS-Manager | Websites | Standardwebsite**.
4. Klicken Sie unter **Websites** mit der rechten Maustaste auf **Standardwebsite** und wählen Sie **Eigenschaften**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Stammverzeichnis**.
6. Setzen Sie im Bereich **Anwendungseinstellungen** die **Ausführungsberechtigungen** auf ***Skripts und Programmdateien***.
7. Klicken Sie zweimal auf **OK**.
8. Gehen Sie zum Bereich **Webdiensterweiterungen** unter **Websites**.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Neue Webdiensterweiterung hinzufügen...** aus.
10. Legen Sie in der neuen Webdiensterweiterung folgende Werte fest:
    - **Nebenstellenname:**Voicemail-Sequenzen.
    - **Erforderliche Dateien:**Klicken Sie auf**Hinzufügen**. Legen Sie den Dateityp als CGI exe-Dateien fest und navigieren Sie zum während der Installation angegebenen Speicherort der Datei ***campaign.exe***. Gewöhnlich ist dies ***c:\InetPub\wwwroot\scripts\campaign.exe*** oder ***c:\InetPub\scripts\campaign.exe***.
    - **Letzen Sie den Erweiterungsstatus auf Zugelassen:** Aktivieren Sie diese Option.
11. Drücken Sie **OK**.

Starten des VoiceMail Pro-Dienstes

Wenn VoiceMail Pro erfolgreich installiert wurde, wird der Voicemail-Dienst automatisch gestartet. Gelegentlich kann es notwendig sein, den Voicemail-Dienst manuell zu starten, beispielsweise, wenn Sie Probleme bei der Installation haben oder Probleme, die zu einem späteren Zeitpunkt auftreten, nachverfolgen müssen.

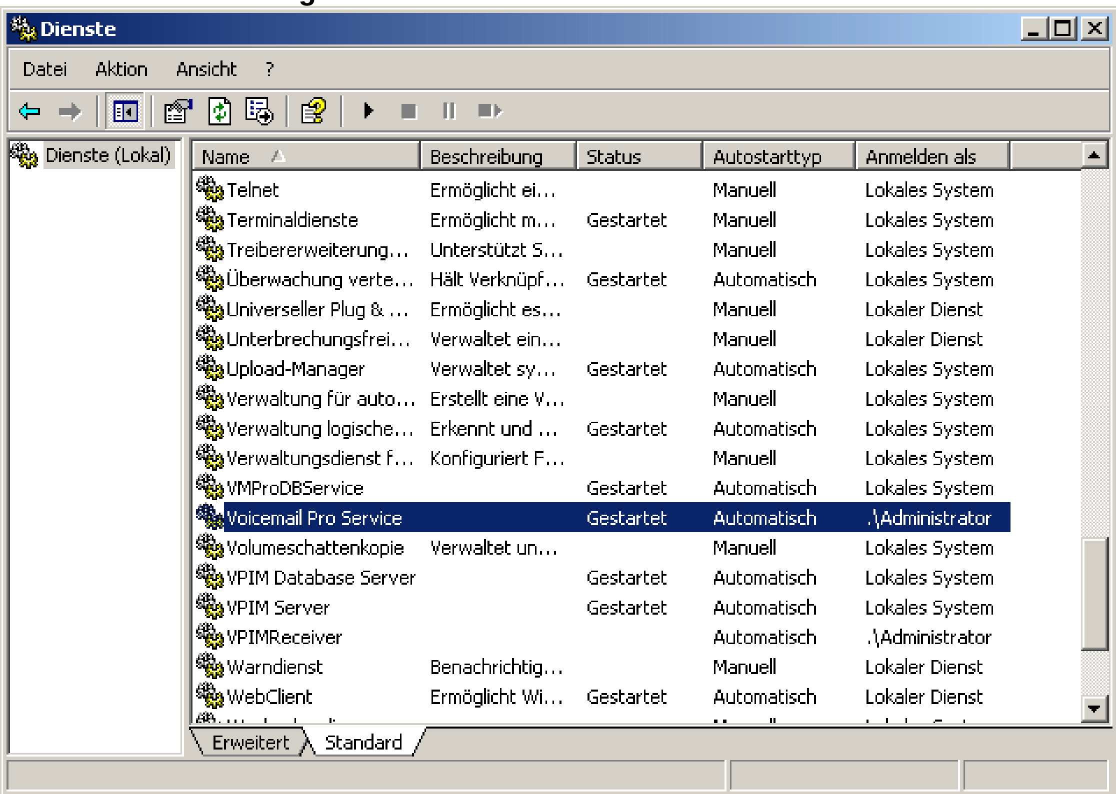
Das Starten verläuft in zwei Phasen:

1. Sie müssen sicherstellen, dass der VoiceMail Pro-Server automatisch neu startet, wenn der Server-PC neu gestartet wird.
   Der VoiceMail Pro-Server installiert einen Dienst unter Verwendung des Benutzernamens und Kennworts des während der Installation festgelegten Kontos. Der Dienst wird automatisch bei jedem Neustart des PC ebenfalls neu gestartet.
2. Sie initialisieren den Standardanrufverlauf.

Die folgenden Schritte gelten für Windows NT4, 2000, XP und 2003.

So starten Sie den VoiceMail Pro-Dienst:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie **Verwaltung** > **Dienste**.



3. Der Dienst **VoiceMail Pro Server** sollte angezeigt werden. Sein **Status** sollte auf ***Gestartet*** und der**Starttyp** auf ***Automatisch*** eingestellt sein.
4. Schließen Sie das Dialogfeld **Dienste**.

So initialisieren Sie den VoiceMail Pro-Anrufverlauf:

1. Wählen Sie die Befehlsfolge **Start > Programme > IP Office > VoiceMail Pro**. Der VoiceMail Pro-Client wird gestartet und das Hauptfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol  **Speichern und live schalten**.
3. Wählen Sie **Ja**. Die Datei **root.vmp** wird erstellt und dem VoiceMail Pro-Server zur Verfügung gestellt. Dies ist die kompilierte Version des bearbeitbaren Anrufverlaufs.
4. Der Voicemail-Betrieb kann jetzt von einer Nebenstelle aus durch die Wahl von ***17** getestet werden.

Installieren des VoiceMail Pro-Clients (Teilinstallation)

Überblick

Sie können die VoiceMail Pro-Client-Software installieren, ohne dass die VoiceMail Pro-Server-Software ebenfalls installiert wird. Dies wird als teilweise Installation bezeichnet.

Für den VoiceMail Pro-Client gibt es nur eine Art der Installation. Das Installationsprogramm bietet daher nicht die Optionen "Benutzerdefiniert", "Minimal" und "Standard".

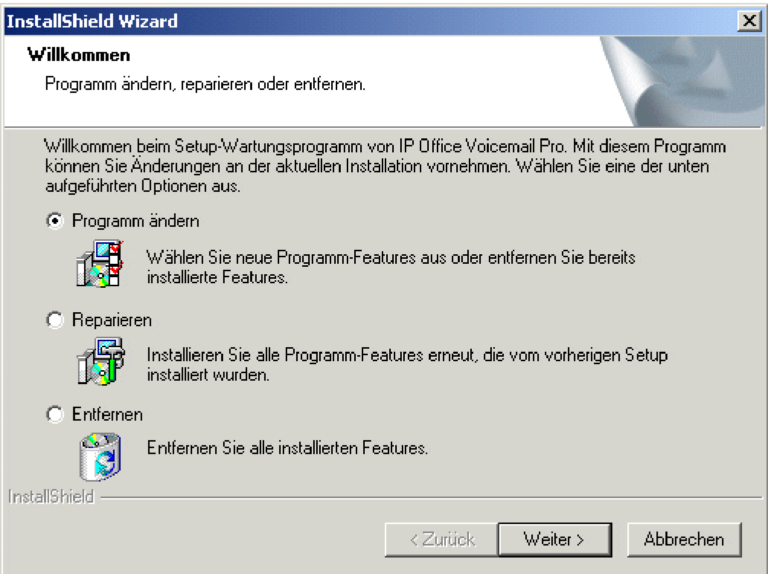
Wenn Sie ausschließlich den VoiceMail Pro Client installieren möchten, finden Sie entsprechende Informationen unter Installieren des Voicemail Pro-Clients.

Informationen zur gemeinsamen Installation der VoiceMail Pro Client- und Server-Software finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software oder unter Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

Installieren der VoiceMail Pro-Client-Software

Es ist möglich, nur den VoiceMail Pro-Client zu installieren, um ihn zur Remote-Anmeldung bei einem anderen VoiceMail Pro-Server zu verwenden.

So installieren Sie nur die VoiceMail Pro-Client-Software:

1. Legen Sie die **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Der Installationsassistent wird automatisch gestartet. Suchen Sie andernfalls auf der CD die Datei ***Setup.exe***. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. VoiceMail Pro erfordert Microsoft .NET 1.1 Framework. Wenn diese Version nicht gefunden wird, werden Sie aufgefordert, sie zu installieren. Klicken Sie auf **Ja**, um Microsoft .NET 1.1 Framework zu installieren.
   Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro.
   

   Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.
5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.

6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen.
   Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.

7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.

8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.

9. Klicken Sie im Fenster "Zielspeicherort auswählen" auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Software installiert werden soll. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster für die Messaging-Komponenten wird angezeigt, so dass Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.

10. Markieren Sie **VoiceMail Pro (Teilweise)**.

11. Klicken Sie auf **Weiter**.

12. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.

13. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kopie von Dateien beginnen" erscheint. Vor Beginn des Kopiervorgangs wird eine Zusammenfassung der bisher gewählten Einstellungen angezeigt.

14. Überprüfen Sie die Einstellungen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind. Führen Sie gegebenenfalls einen Bildlauf durch, um alle Informationen anzuzeigen.

15. Falls die Einstellungen aus irgendeinem Grund nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie.

16. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren.
    Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.

17. Nach abgeschlossener Installation werden Sie aufgefordert, den Computer neu zu starten. Klicken Sie auf **Ja**, um den Neustart sofort durchzuführen.

18. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

19. Wenn der Computer neu gestartet wird, melden Sie sich wieder an. Nun ist die Installation der VoiceMail Pro Client-Software abgeschlossen. Sie können den Client nun starten und sich anmelden, so dass Sie mit der Konfiguration von entfernten VoiceMail Pro-Servern beginnen können. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Client. Bei Bedarf können Sie dann ein oder mehrere Administratorbenutzer hinzufügen, so dass andere Administratoren ebenfalls mit dem VoiceMail Pro-Client arbeiten können.

Installieren von VoiceMail Pro als ACM-Gateway

Überblick

Durch die Option ACM-Gateway der VoiceMail Pro-Installation werden der VoiceMail Pro-Server und -Client zur Verwendung mit einem G150-Zweigstellen-Gateway installiert. Installationsanweisungen dazu finden Sie unter Installieren von VoiceMail Pro als ACM-Gateway. Informationen zur Einrichtung eines solchen Systems sowie zu Aspekten von Voicemail finden Sie in der separaten Avaya G150-Dokumentation.

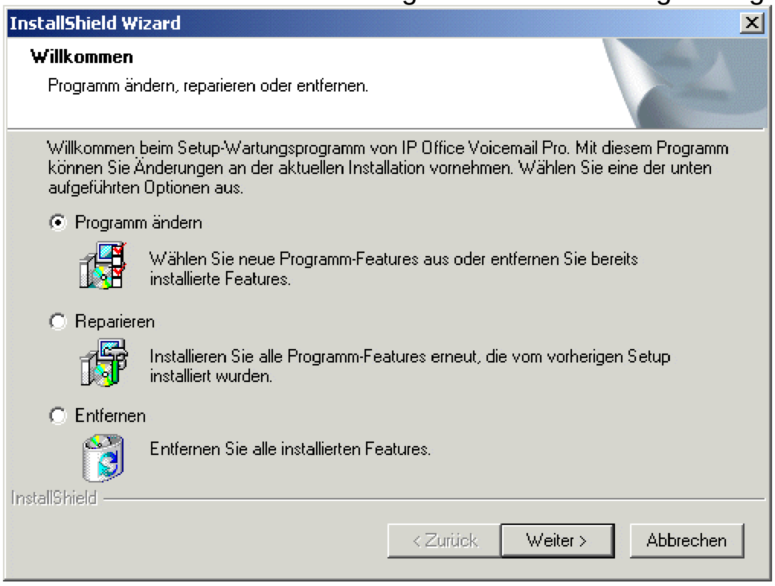
Installieren von VoiceMail Pro als ACM-Gateway

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie VoiceMail Pro als ACM-Gateway installieren. Für den VoiceMail Pro-ACM-Gateway gibt es nur eine Art der Installation. Das Installationsprogramm bietet daher nicht die Optionen "Benutzerdefiniert", "Minimal" und "Standard".

So installieren Sie den ACM Gateway:

1. Legen Sie die **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. Voicemail Pro erfordert Microsoft .NET 1.1 Framework. Wenn diese Version nicht gefunden wird, werden Sie aufgefordert, sie zu installieren. Klicken Sie auf **Ja**, um Microsoft .NET 1.1 Framework zu installieren, und folgen Sie den Bildschirmanweisungen.

   Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro. Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.

5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.
6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen. Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.
7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.
8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.

9. Klicken Sie im Fenster Zielspeicherort auswählen auf **Durchsuchen** und suchen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Dateien installiert werden sollen. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster für die Messaging-Komponenten wird angezeigt, so dass Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.
10. Heben Sie im Fenster für die Messaging-Komponenten die Option **ACM Gateway** hervor.
11. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Dienst-Kontoname" wird angezeigt. Angaben zum standardmäßigen Administratorkonto sind bereits vorgegeben.
12. Geben Sie im Fenster Dienst-Kontoname den **Benutzernamen** und das **Passwort** für das Benutzerkonto ein, unter dem der VoiceMail Pro-Dienst angemeldet und ausgeführt werden soll. Dies sollte das **Voicemail**-Konto sein, das zuvor auf dem Domänen- und Exchange-Server erstellt wurde. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren PC- oder Netzwerkkonten auswählen oder auf **Weiter** klicken, um die vorgegebenen Kontodetails zu verwenden. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
13. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.
14. Klicken Sie auf **Weiter**. Die von Ihnen eingegebenen Kontoangaben werden überprüft. Wenn Sie einen neuen Benutzernamen eingegeben haben, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob Sie unter Verwendung des angegebenen Namens und Passworts ein neues PC-Benutzerkonto erstellen möchten. Klicken Sie auf **Ja**. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
15. Wählen Sie den Programmordner, in den die Symbole für die VoiceMail Pro-Komponenten eingefügt werden sollen. Standardmäßig werden die Programmsymbole zu IP Office hinzugefügt.
16. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kopie von Dateien beginnen" erscheint. Vor Beginn des Kopiervorgangs wird eine Zusammenfassung der bisher gewählten Einstellungen angezeigt.
17. Überprüfen Sie die Einstellungen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind. Führen Sie gegebenenfalls einen Bildlauf durch, um alle Informationen anzuzeigen.
18. Falls die Einstellungen nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren. Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.
19. Nach abgeschlossener Installation werden Sie aufgefordert, den Computer neu zu starten. Wählen Sie **Ja, ich möchte den Computer jetzt neu starten**.
20. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Neustart sofort durchzuführen.
21. Wenn der Computer neu gestartet ist, melden Sie sich wieder an. Das Fenster IP Office VoiceMail Pro - ACM Gateway-Einstellungen wird angezeigt.
22. Geben Sie in das Feld Mail-Server den Namen des zu verwendenden Mail-Servers ein.
23. Wählen Sie Message Networking/Interchange, um Interchange oder Modular Messaging zu verwenden.
24. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - SMTP-E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt.
    - Geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des SMTP-Mail-Servers ein. Es sollte sich um einen vollständig qualifizierten Domänennamen handeln.
    - Geben Sie in das Feld **Portnummer** den Namen des Eingangsports auf dem SMTP-Mail-Server ein. Die Standardeinstellung ist 25.
    - Geben Sie in das Feld **Mail Drop box** den Namen des Zielordners für ausgehende E-Mails auf dem SMTP-Server ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den gewünschten Ordner auswählen.
    - Um die Authentifizierung des Servers zu erzwingen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Server erfordert Authentifizierung**. Dieser Schritt ist optional. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie den Kontonamen und das Passwort angeben, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen. Außerdem können Sie wahlweise die Option **Challenge Response-Authentifizierung verwenden** aktivieren.

25. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Programm versucht, die E-Mail-Einstellungen zu validieren. Wenn die erforderliche Software korrekt installiert wurde und die Lizenzanforderungen erfüllt sind, werden Sie aufgefordert, den Voicemail-Dienst zu starten. Falls mit dem SMTP-Server keine Verbindung hergestellt werden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt. In dem Fall müssen Sie den Voicemail-Dienst möglicherweise manuell starten. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Dienstes.
26. Klicken Sie auf **OK**, um die Meldung auszublenden. Die Installation der VoiceMail Pro ACM Gateway-Software ist somit abgeschlossen.

Installing VoiceMail Email

Überblick

Mailbox-Benutzer, den bei der Konfiguration eine E-Mail-Adresse zugewiesen wurde, erhalten von Voicemail als E-Mail eine E-Mail, wenn in ihrer Mailbox eine neue Nachricht vorhanden ist. Diese E-Mail kann eine Benachrichtigung über die Nachricht oder eine angehängte Kopie der Nachricht enthalten.

- Integrated Messaging System (IMS) und Voicemail als E-Mail sind zwar ähnlich aufgebaut, es handelt sich jedoch um zwei unterschiedliche Komponenten von VoiceMail Pro, die nicht verwechselt werden sollten.

Für Voicemail als E-Mail muss der Voicemail-Server unter einem Benutzerkonto ausgeführt werden, das entweder über Zugriff auf ein MAPI-fähiges E-Mail-Client-Programm auf dem Server-PC oder Zugriff auf einen SMTP-E-Mail-Server verfügt.

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

Dieses Protokoll ermöglicht dem VoiceMail Pro-Server das Senden ausgehender E-Mails an einen bestimmten SMTP-Server. Microsoft Exchange und die meisten kommerziellen E-Mail-Server unterstützen den E-Mail-Empfang über SMTP. Für Unternehmen mit einem eigenen E-Mail-Server ist deshalb eine einfache Implementierung von SMTP für VoiceMail Pro möglich. Weitere Informationen finden Sie unter Installation von VoiceMail Pro für SMTP-Voicemail als E-Mail.

MAPI: Microsoft Windows Messaging Application Program Interface

Hierbei handelt es sich um einen Satz von Schnittstellen zur Anwendungsprogrammierung, die MAPI-Anwendungen ermöglichen, Informationen und Nachrichten gemeinsam zu verwenden.

Für MAPI muss auf dem VoiceMail Pro-Server ein MAPI-kompatibles E-Mail-Client-Programm installiert werden. Außerdem muss der VoiceMail Pro-Dienst unter Verwendung eines Benutzerkontos ausgeführt werden, mit dem E-Mails über den MAPI-Client versendet werden können. Folgende MAPI-Clients werden unterstützt:

- **Outlook2000, 2002, 2003**

MAPI Voicemail als E-Mail kann mit Voicemail Lite und VoiceMail Pro verwendet werden. Wenn VoiceMail Pro als Dienst installiert ist (Standard unter Windows 2000/2003/XP Professional), können E-Mail gesendet werden, ohne dass das MAPI-E-Mail-Client-Programm geöffnet und ausgeführt werden muss. Ist VoiceMail Pro als ein Server-Programm installiert, muss das E-Mail-Client-Programm möglicherweise für die Übertragung von E-Mails geöffnet sein.

Die genaue Implementierungsmethode zwischen dem Voicemail-Server und dem MAPI-E-Mail-Client hängt davon ab, ob der Voicemail-Server Teil einer Arbeitsgruppe oder einer Domäne ist. Das vorliegende Dokument enthält Beispiele für beide Ansätze.

Die hier beschriebenen MAPI-Prozesse basieren auf dem Betriebssystem Microsoft Windows 2000 Professional mit Microsoft Outlook 2000 und Microsoft Outlook Express 5.5. Die Schritte können je nach Windows-Version und verwendetem E-Mail-Client variieren.

Installation von VoiceMail Pro für SMTP-Voicemail als E-Mail

So installieren Sie VoiceMail Pro für SMTP-Voicemail als E-Mail:

1. Sie benötigen Informationen zu dem E-Mail-Konto, das von dem VoiceMail Pro-Dienst verwendet werden kann. Wenden Sie sich an den Administrator des E-Mail-Servers des Kunden. Folgende Informationen sind erforderlich:
    - E-Mail-Adresse
    - SMTP-Serveradresse
    - Kontobenutzername und Kennwort

2. Installieren Sie die erforderliche VoiceMail Pro-Software nach Bedarf.
3. Geben Sie nach dem Neustart des Server-PCs die Einstellungen für das VoiceMail Pro SMTP-E-Mail-Konto ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Geben Sie für die entsprechenden Benutzerkonten die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Benutzern und Gruppen für Voicemail als E-Mail.

Domänenmitglied

Installieren von VoiceMail Pro für MAPI-basierte Voicemail als E-Mail als Domänenmitglied

Vor der Installation der VoiceMail Pro-Software **müssen** Sie folgende Schritte durchführen:

1. Ein Voicemail-Domänenkonto erstellen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Erstellen eines Voicemail-Domänenkontos.
2. Outlook konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Outlook Express für Internet-E-Mail.

Im Anschluss daran können Sie VoiceMail Pro für MAPI-basierte Voicemail als E-Mail als Domänenmitglied installieren. Dazu sind folgende Schritte erforderlich:

1. Die VoiceMail Pro-Software installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der VoiceMail Pro-Software.
2. Die standardmäßig installierten SMTP-Einstellungen zu MAPI ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb.

Erstellen eines Voicemail-Domänenkontos

So erstellen Sie ein Voicemail-Domänenkonto:

1. Stellen Sie sicher, dass der PC, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird, Mitglied der Domäne ist. Um Mitglied der Domäne zu werden, benötigen Sie ein Anmeldekonto mit Administratorberechtigungen auf der Domäne und dem Server-PC. Wenden Sie sich an Ihren Domänenadministrator.
    - **Windows 2000**
      Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz** und wählen Sie **Eigenschaften** aus. Wählen Sie die Registerkarte **Netzwerkidentifikation**.
2. Auf dem Exchange-Server:
    - Erstellen Sie in der Domäne ein Konto mit dem Namen **Voicemail** sowie eine zugehörige Mailbox.
    - Geben Sie ein sicheres Kennwort an.
    - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Benutzer kann das Kennwort nicht ändern** und **Kennwort läuft nie ab**.
3. Melden Sie sich über ein Domänenadministratorkonto an dem Voicemail-Server-PC an.
4. Wählen Sie in der Systemsteuerung **Verwaltung**.
5. Wählen Sie **Computerverwaltung | Lokale Benutzer und Gruppen | Gruppen**.
6. Doppelklicken Sie auf **Administratoren** und wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie in der Liste **Suchen in** den Domänennamen aus.
8. Wählen Sie im Fenster **Name** den Eintrag ***Voicemail***aus. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und anschließend zweimal auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Outlook für VoiceMail Pro als E-Mail konfigurieren

So konfigurieren Sie Outlook für VoiceMail Pro als E-Mail:

1. Klicken Sie auf dem Desktop mit der rechten Maustaste auf das **Outlook**-Symbol und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
2. Klicken Sie in der Registerkarte **Allgemein** auf **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie **Microsoft Exchange Server**.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Geben Sie in das Feld **Server** den Namen des Exchange Servers ein.
6. Geben Sie im Feld **Mailbox** den Wert ***Voicemail*** ein.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie den Computer auf Reisen verwenden, wählen Sie **Nein** aus.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
11. Heben Sie die **MS Exchange-Einstellungen** hervor und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
12. Heben Sie **Microsoft Exchange Server** hervor und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
13. Klicken Sie auf **Namen überprüfen** und stellen Sie sicher, dass der Name aufgelöst wird.
14. Nachdem der Name aufgelöst wurde, wählen Sie **Übernehmen**.
15. Klicken Sie zweimal auf **OKund anschließend auf Schließen**, um die E-Mail-Einstellungen zu schließen.
16. Fahren Sie erst fort, nachdem der Name mit dem Exchange-Server korrekt aufgelöst wurde. Wird der Name nicht aufgelöst, überprüfen Sie die Kontoinformationen im Exchange-Administrator.
17. Öffnen Sie **Outlook** und wählen Sie **Ja**, um Outlook als Standard-E-Mail-Anwendung auszuwählen.
18. Wählen Sie **Extras | Optionen**.
19. Klicken Sie auf die Registerkarte für die **Einstellungen**.
20. Klicken Sie auf **E-Mail-Optionen**.
21. Deaktivieren Sie die Option zum **Speichern von Nachrichtenkopien im Ordner "Gesendete Objekte"**.
    - Bei der erstmaligen Einrichtung könnten Sie diese Option als Hilfe bei der Problem-behebung aktivieren. Aufgrund der Größe der WAV-Dateien in Nachrichtenanhängen sollte diese Option jedoch nach der abgeschlossenen Installation deaktiviert werden.
22. Melden Sie sich über das Voicemail-Konto an dem VoiceMail Pro-Server-PC an.
23. Senden Sie von Outlook aus eine Nachricht direkt an einen Nebenstellen-Benutzer.
24. Wenn diese Nachricht korrekt empfangen wird, fahren Sie mit der Installation der VoiceMail Pro-Software fort. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der VoiceMail Pro-Software.

Installation der VoiceMail Pro-Software

So installieren Sie die VoiceMail Pro-Software:

1. Melden Sie sich ab und anschließend unter Verwendung des ***Voicemail*** -Kontos und -Kennworts erneut an.
2. Installieren Sie die erforderliche VoiceMail Pro-Software. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software bzw. Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.
3. Wenn während der Installation nach Benutzernamen und Kennwort für den VoiceMail Pro-Dienst gefragt wird, geben Sie die Details zum **Voicemail**-Konto ein.
4. Starten Sie den Server-PC neu, wenn Sie dazu aufgefordert werden, und melden Sie sich mit dem **Voicemail**-Konto an.
5. Wenn SMTP-E-Mail-Informationen abgefragt werden, geben Sie keine Werte ein und ignorieren Sie die Fehlermeldung, die nach der SMTP-Überprüfung angezeigt wird.
6. Starten Sie den VoiceMail Pro-Server-Dienst. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Dienstes.

7. Vergewissern Sie sich, dass die grundlegenden Voicemail-Dienste gestartet sind und korrekt funktionieren.
8. Als nächstes müssen Sie VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb umschalten. Weitere Informationen finden Sie unter Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb.

Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb

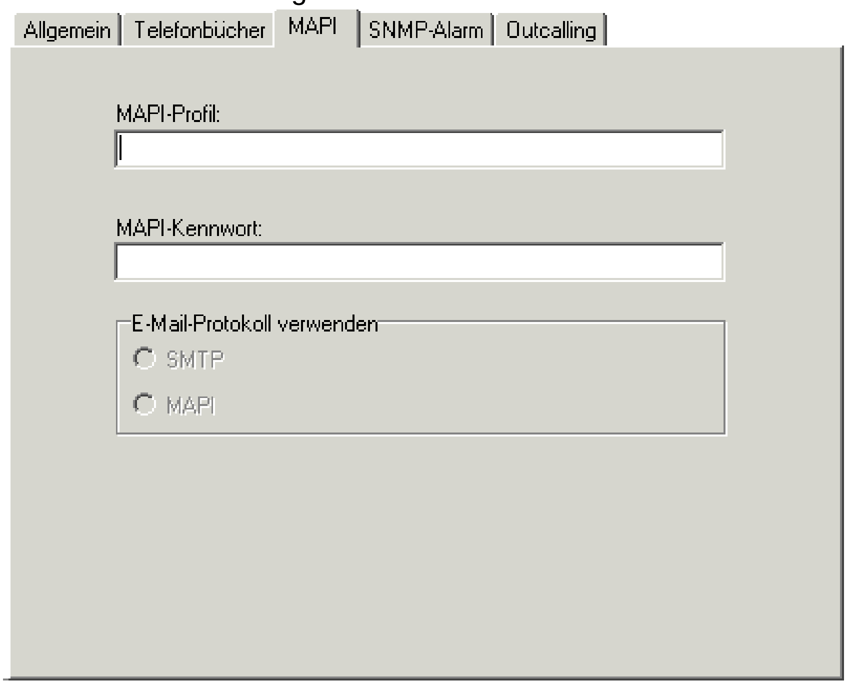
Bei der Installation von VoiceMail Pro wird standardmäßig die Verwendung vom SMTP vorausgesetzt, so dass während des Einrichtungsvorgangs die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail abgefragt werden. VoiceMail Pro verwendet MAPI, so dass VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb umgeschaltet werden muss.

Wenn Sie IMS installieren, verwenden Sie das zuvor erstellte IMS-Konto für diese Installation. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von IMS:Überblick.

- Bei der Offline-Verwendung stehen bestimmte Optionen nicht zur Verfügung. Um dieses Merkmal verwenden zu können, müssen Sie online arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden beim VoiceMail Pro-Server und Zwischen dem Offline- und Online-Modus umschalten.

So schalten Sie VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb um:

1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
2. Klicken Sie auf **Voreinstellungen** und wählen Sie **Allgemein** aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **MAPI**.



4. In den Einstellungen zum Verwenden des E-Mail-Protokolls können Sie für VoiceMail Pro zwischen **MAPI** und **SMTP** wechseln.
    - Wenn MAPI ausgewählt ist, muss in die oberen Felder ein gültiges MAPI-Profil und ein Kennwort eingegeben werden. Das eingegebene MAPI-Profil muss im MAPI-E-Mail-Client auf dem Server-PC vorhanden sein und von dem Konto, auf dem der VoiceMail Pro-Dienst ausgeführt wird, verwendet werden können.
    - Wird SMTP ausgewählt, müssen die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail wie im Folgenden beschrieben eingegeben werden (siehe unten).
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Arbeitsgruppe

Installieren von VoiceMail Pro für MAPI-basierte Voicemail als E-Mail als Arbeitsgruppenmitglied

Vor der Installation der VoiceMail Pro-Software **müssen** Sie folgende Schritte durchführen:

1. Ein Voicemail-Benutzerkonto erstellen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Erstellen eines Voicemail-Benutzerkontos.
2. Outlook Express für Internet-E-Mail konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Outlook Express für Internet-E-Mail.
3. Outlook für Internet-E-Mail konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Outlook für VoiceMail Pro als E-Mail konfigurieren.
4. Outlook für den Exchange-Server konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Outlook für Exchange Server konfigurieren.

Der erstellte Benutzername und das Kennwort werden bei der Installation des VoiceMail Pro-Dienstes abgefragt. Bei diesem Vorgang wird vorausgesetzt, dass Outlook installiert ist, jedoch noch nicht verwendet oder konfiguriert wurde.

Nun können Sie die VoiceMail Pro-Software installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der VoiceMail Pro-Software.

VoiceMail Pro verwendet für E-Mails standardmäßig SMTP. Diese Einstellung müssen Sie zu MAPI ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb.

Außerdem müssen Sie in VoiceMail Pro die Einstellungen für das SMTP-E-Mail-Konto auf die Einstellungen des E-Mail-Servers des Kunden setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail.

Erstellen eines Voicemail-Benutzerkontos

So erstellen Sie ein Voicemail-Benutzerkonto:

1. Melden Sie sich auf dem Server-PC als lokaler Administrator an und erstellen Sie einen neuen Benutzer. In diesem Beispiel lautet der Name des erstellen Benutzerkontos ***Voicemail***.
2. Geben Sie ein sicheres Passwort an.
3. Deaktivieren Sie **Benutzer muss das Passwort bei der nächsten Anmeldung ändern** und aktivieren Sie **Passwort läuft nie ab**.
4. Klicken Sie auf **Erstellen** und dann auf **Schließen**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Neues Konto**, und wählen Sie **Eigenschaften**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglied von**.
7. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
8. Markieren Sie im Fenster **Guppe wählen** die **Administratoren** und klicken Sie auf **Hinzufügen**. Klicken Sie auf **OK**.
9. Fahren Sie mit einem der folgenden Schritte fort, entsprechend dem installierten MAPI-Client und der Methode für das Versenden von E-Mails.

Konfigurieren von Outlook Express für Internet-E-Mail

So konfigurieren Sie Outlook Express für Internet-E-Mail:

1. Klicken Sie auf das Symbol von **Outlook Express**, um den Konfigurationsassistenten zu starten.
2. Geben Sie in das Feld **Angezeigter Name** ***Voicemail*** *ein.*
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie an, dass Sie eine bereits vorhandene E-Mail-Adresse verwenden möchten, und geben Sie diese Adresse als **E-Mail-Adresse** ein, z.B. **voicemail@Ihr_Domaenenname.** Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Geben Sie den Namen oder die Adresse des **Posteingangsservers** und des **Postausgangsservers** an. Hinweis: Wenn Sie den Namen eingeben, müssen Sie sicherstellen, dass der Voicemail-PC mit der korrekten IP-Adresse des DNS-Servers konfiguriert wurde.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie den Kontonamen und das Passwort ein, z.B.***Voicemail***. Wählen Sie **Kennwort speichern**.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Assistenten fertig zu stellen.
10. Öffnen Sie Outlook Express und wählen Sie **Extras | Optionen**.
11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.
    - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beim Start von Outlook Express Nachrichten senden und empfangen**.
    - Deaktivieren Sie die Option **Nachrichteneingang alle ... Minute(n) prüfen**.
12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Senden**.
    - Deaktivieren Sie die Option **Kopie im Ordner 'Gesendete Objekte' speichern**.
    - Aktivieren Sie die Option **Nachrichten sofort senden**.
    - Wählen Sie unter **Format für "Nachricht senden"** das Optionsfeld für ***Nur Text*** aus.
13. Klicken Sie auf **OK**.
14. Melden Sie sich mit dem Konto, das für den VoiceMail Pro-Server verwendet werden soll, an dem Server-PC an.
15. Senden Sie von Outlook oder Outlook Express aus eine Nachricht direkt an einen Nebenstellen-Benutzer.
16. Wenn diese Nachricht korrekt empfangen wird, fahren Sie mit der Installation der VoiceMail Pro-Software fort.

Konfigurieren von Outlook für Internet-E-Mail

Für die ordnungsgemäße Funktion von Outlook muss der unten beschriebene Einrichtungsvorgang befolgt werden. Es gibt zwei verschiedene Methoden für die Konfiguration von Outlook. Wenn Sie dafür den Assistenten verwenden, kann Outlook die Nachrichten nur dann ordnungsgemäß senden, wenn Sie zuvor die unten aufgeführten Schritte ausführen.

So konfigurieren Sie Outlook für Internet-E-Mail:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Outlook-Symbol und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie **Internet-E-Mail** aus und klicken Sie auf **OK**.
4. Geben Sie für das E-Mail-Konto ***Voicemail*** ein.
5. Geben Sie unter den Benutzerinformationen den Namen "Voicemail" und Ihre **E-Mail-Adresse** ein, z.B. **voicemail@Ihr_Domaenenname**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Server** aus. Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des **Postausgangsservers** und des **Posteingangsservers** an.
7. Die Details zum **Posteingangsserver** können leer gelassen werden, da die Funktion zum Abrufen neuer Nachrichten für Outlook nicht erforderlich ist. Geben Sie ansonsten den Kontonamen und das Kennwort ein, z.B.***Voicemail***. Wählen Sie **Kennwort speichern**.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Verbindung**. Aktivieren Sie die Option **Über das lokale Netzwerk (LAN) verbinden**. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).
9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **Weiter**.
11. Übernehmen Sie den Standardpfad zum Erstellen von Dateien.
12. Klicken Sie auf **Weiter**, dann auf **Fertig stellen** und anschließend auf **Schließen**.
13. Öffnen Sie **Outlook**.
14. Wählen Sie im Optionsbildschirm für den **E-Mail-Dienst** die Option **Nur via Internet** aus.
15. Klicken Sie auf **Weiter**.
16. Klicken Sie auf **Ja**, um Outlook als Standard-E-Mail-Anwendung auszuwählen.
17. Wählen Sie **Extras | Optionen**.
18. Klicken Sie auf die Registerkarte für die **Einstellungen**.
19. Klicken Sie auf **E-Mail-Optionen**.
20. Deaktivieren Sie die Option zum **Speichern von Nachrichtenkopien im Ordner "Gesendete Objekte"**.
    - Bei der erstmaligen Einrichtung und bei der Problembehebung ist es möglicherweise wünschenswert, diese Option aktiviert zu lassen. Aufgrund der Größe der WAV-Dateien in Nachrichtenanhängen sollte diese Option jedoch nach der abgeschlossenen Installation deaktiviert werden.
21. Melden Sie sich mit dem Konto, das für den VoiceMail Pro-Server verwendet werden soll, an dem Server-PC an.
22. Senden Sie von Outlook oder Outlook Express aus eine Nachricht direkt an einen Nebenstellen-Benutzer.
23. Wenn diese Nachricht korrekt empfangen wird, fahren Sie mit der Installation der VoiceMail Pro-Software fort.

Konfigurieren von Outlook für den Exchange-Server

Diese Option kann konfiguriert werden, wenn Outlook für eine Verbindung mit dem Exchange-Server konfiguriert werden muss. Dazu werden ein gültiger Benutzername und ein Kennwort verwendet, wobei der Voicemail-PC Mitglied einer Arbeitsgruppe bleibt.

So konfigurieren Sie Outlook für den Exchange Server:

1. Erstellen Sie eine neue Mailbox auf dem Exchange-Server, z.B. ***Voicemail***, und weisen Sie ihr dasselbe Kennwort zu, das auf dem Voicemail-PC konfiguriert wurde.
2. Deaktivieren Sie **Benutzer muss das Passwort bei der nächsten Anmeldung ändern** und aktivieren Sie **Passwort läuft nie ab**.
3. Melden Sie sich an dem Voicemail-PC mit dem ***Voicemail***-Konto an.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Outlook-Symbol und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Microsoft Exchange Server** aus und klicken Sie auf OK.
7. Geben Sie für Microsoft Exchange Server den Namen und im Feld **Mailbox *Voicemail*** ein.
8. Markieren Sie die **MS Exchange-Einstellungen** und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
9. Wählen Sie **Microsoft Exchange Server** aus. Klicken Sie auf **Eigenschaften**.
10. Klicken Sie auf **Namen überprüfen** und stellen Sie sicher, dass der Name aufgelöst wird.
11. Nachdem der Name aufgelöst wurde, wählen Sie **Übernehmen**. Klicken Sie zweimal auf **OK** und anschließend auf **Schließen**, um die E-Mail-Einstellungen zu schließen.
12. Fahren Sie erst fort, nachdem der Name mit dem Exchange-Server korrekt aufgelöst wurde. Wird der Name nicht aufgelöst, überprüfen Sie die Kontoinformationen im Exchange-Administrator.
13. Öffnen Sie **Outlook** und wählen Sie **Ja**, um Outlook als Standard-E-Mail-Anwendung auszuwählen.
14. Wählen Sie **Extras** >**Optionen**.
15. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**. Klicken Sie auf **Optionen**.
16. Deaktivieren Sie die Option zum **Speichern von Nachrichtenkopien im Ordner "Gesendete Objekte"**.
    - Bei der erstmaligen Einrichtung und bei der Problembehebung ist es möglicherweise wünschenswert, diese Option aktiviert zu lassen. Aufgrund der Größe der WAV-Dateien in Nachrichtenanhängen sollte diese Option jedoch nach der abgeschlossenen Installation deaktiviert werden.)
17. Melden Sie sich mit dem Konto, das für den VoiceMail Pro-Server verwendet werden soll, an dem Server-PC an.
18. Senden Sie von Outlook oder Outlook Express aus eine Nachricht direkt an einen Nebenstellen-Benutzer.
19. Wenn diese Nachricht korrekt empfangen wird, fahren Sie mit der Installation der VoiceMail Pro-Software fort.

Installation der VoiceMail Pro-Software

So installieren Sie die VoiceMail Pro-Software:

1. Melden Sie sich ab und anschließend unter Verwendung des ***Voicemail*** -Kontos und -Kennworts erneut an.
2. Installieren Sie die erforderliche VoiceMail Pro-Software. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der minimalen Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software bzw. Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.
3. Wenn während der Installation nach Benutzernamen und Kennwort für den VoiceMail Pro-Dienst gefragt wird, geben Sie die Details zum **Voicemail**-Konto ein.
4. Starten Sie den Server-PC neu, wenn Sie dazu aufgefordert werden, und melden Sie sich mit dem **Voicemail**-Konto an.
5. Wenn SMTP-E-Mail-Informationen abgefragt werden, geben Sie keine Werte ein und ignorieren Sie die Fehlermeldung, die nach der SMTP-Überprüfung angezeigt wird.
6. Starten Sie den VoiceMail Pro-Server-Dienst. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Dienstes.

7. Vergewissern Sie sich, dass die grundlegenden Voicemail-Dienste gestartet sind und korrekt funktionieren.
8. Als nächstes müssen Sie VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb umschalten. Weitere Informationen finden Sie unter Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb.

Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb

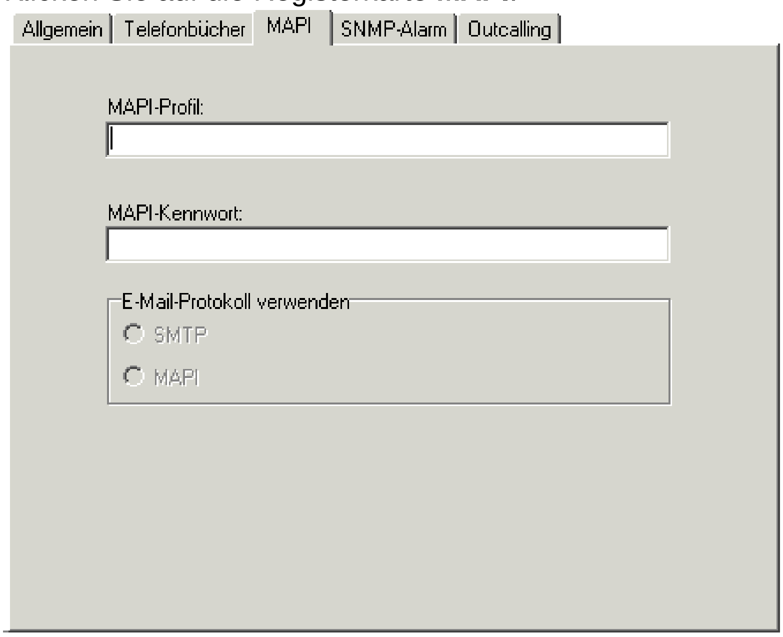
Bei der Installation von VoiceMail Pro wird standardmäßig die Verwendung vom SMTP vorausgesetzt, so dass während des Einrichtungsvorgangs die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail abgefragt werden. VoiceMail Pro verwendet MAPI, so dass VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb umgeschaltet werden muss.

Wenn Sie IMS installieren, verwenden Sie das zuvor erstellte IMS-Konto für diese Installation. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von IMS:Überblick.

- Bei der Offline-Verwendung stehen bestimmte Optionen nicht zur Verfügung. Um dieses Merkmal verwenden zu können, müssen Sie online arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden beim VoiceMail Pro-Server und Zwischen dem Offline- und Online-Modus umschalten.

So schalten Sie VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb um:

1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
2. Klicken Sie auf **Voreinstellungen** und wählen Sie **Allgemein** aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **MAPI**.

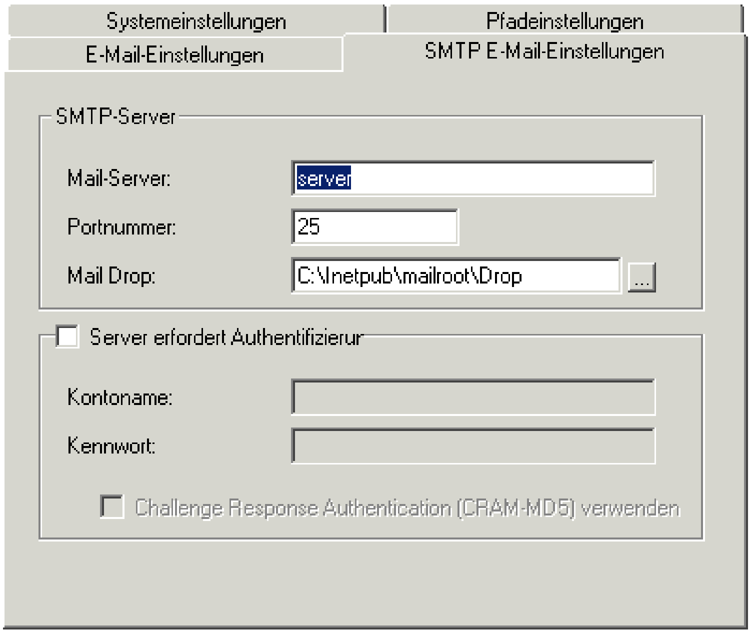


4. In den Einstellungen zum Verwenden des E-Mail-Protokolls können Sie für VoiceMail Pro zwischen **MAPI** und **SMTP** wechseln.
   - Wenn MAPI ausgewählt ist, muss in die oberen Felder ein gültiges MAPI-Profil und ein Kennwort eingegeben werden. Das eingegebene MAPI-Profil muss im MAPI-E-Mail-Client auf dem Server-PC vorhanden sein und von dem Konto, auf dem der VoiceMail Pro-Dienst ausgeführt wird, verwendet werden können.
   - Wird SMTP ausgewählt, müssen die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail wie im Folgenden beschrieben eingegeben werden (siehe unten).
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

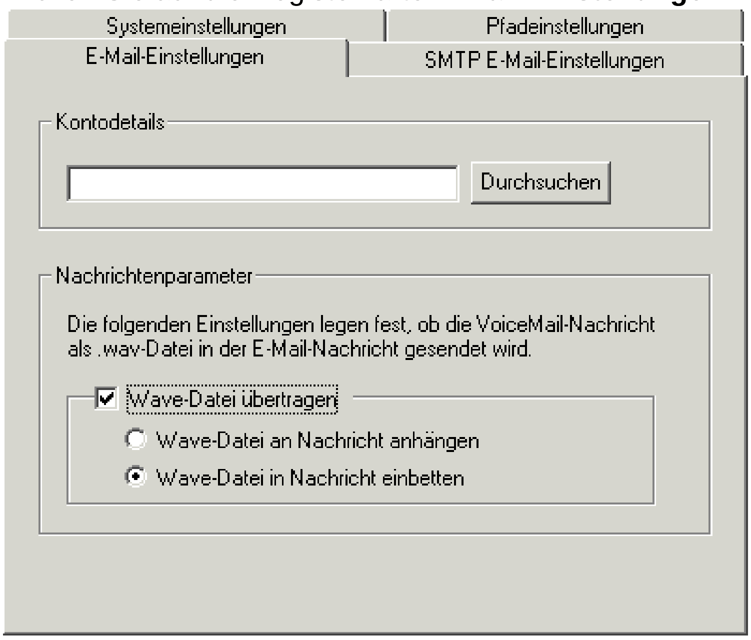
Ändern der Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail

So ändern Sie die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie  **IP Office VoiceMail Pro** aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **SMTP E-Mail-Einstellungen**.



4. Geben Sie die Einstellungen dem E-Mail-Server des Kunden und dem auf diesem Server für den VoiceMail Pro-Dienst konfigurierten E-Mail-Konto entsprechend ein.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail-Einstellungen**.



6. Geben Sie die E-Mail-Adresse für das Konto ein, das für den VoiceMail Pro-Dienst auf dem E-Mail-Server des Kunden eingerichtet wurde.
7. Klicken Sie auf **Prüfen**, um die Verbindung mit diesem E-Mail-Konto zu überprüfen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Konfiguration von E-Mail-Benutzern und Gruppen für Voicemail als E-Mail

Voicemail als E-Mail kann sowohl für Benutzer-Mailboxen als auch für Gruppen-Mailboxen verwendet werden.

E-Mail-Adressen für Benutzer oder Gruppen können nur über IP Office Manager angegeben werden. Die anderen Einstellungen, z.B. der Benachrichtigungstyp, können mit einer der folgenden Methoden festgelegt werden:

- Über IP Office Manager.
  Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe oder im Benutzerhandbuch zu IP Office Manager.
- Durch Anmelden in der Mailbox (für Mailboxen im IP Office-Modus).
  Benutzer von VoiceMail Lite oder VoiceMail Pro mit einer Mailbox im IP Office-Modus können Voicemail als E-Mail aktivieren oder deaktivieren und den Modus für den Voicemail als E-Mail-Betrieb auswählen. Die jeweilige Methode ist abhängig vom Typ des verwendeten Telefonapparats. Weitere Informationen für Mailbox-Eigentümer sind im IP Office Mailbox-Benutzerhandbuch enthalten.
- Über einen VoiceMail Pro-Anrufverlauf mit Verwendung der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".

  In VoiceMail Pro-Systemen wird Anrufern mit der Aktion  "Konfigurationsmenü abspielen" ermöglicht, die Voicemail als E-Mail-Funktion eines Benutzers oder einer Gruppe in den Modus "Bereit" zu setzen. Beachten Sie, dass diese Aktion nicht erkennt, ob für den Benutzer bzw. die Gruppe eine E-Mail-Adresse für diesen Dienst festgelegt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion Konfigurationsmenü abspielen.

Andere Telefontypen und Zugriff auf externe Anrufe

Wenn für den Benutzer oder die Gruppe keine E-Mail-Adresse festgelegt wurde, gibt der Voicemail-Server die Meldung *"E-Mail für diese Voicemail-Box nicht aktiviert"* aus.

Nach der Anmeldung in der Mailbox haben die Mailbox-Eigentümer folgende Optionen:

- ***01**: Hiermit wird der Modus von VoiceMail als E-Mail auf "Weiterleiten" gesetzt.
- ***02**: Hiermit wird der Modus von VoiceMail als E-Mail auf "Bereit" gesetzt.
- ***03**: Hiermit wird der Modus von Voicemail als E-Mail auf "Aus" gesetzt.

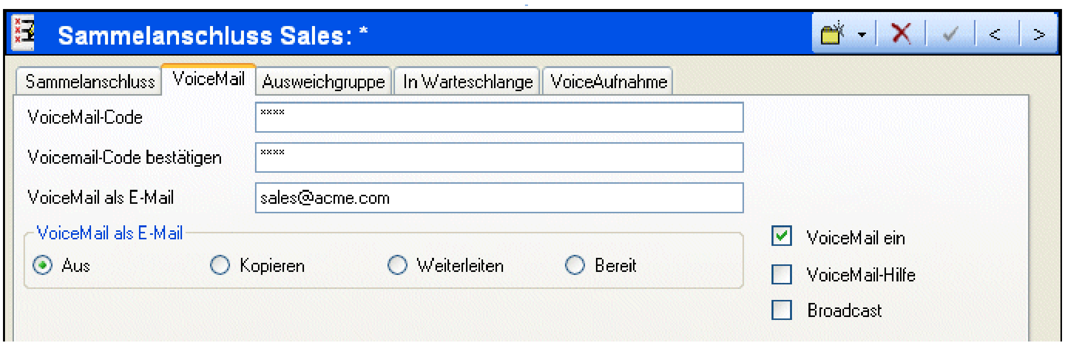
Weitere Informationen für Mailbox-Eigentümer sind im Benutzerhandbuch zum jeweiligen Mailbox-Typ enthalten.

IP Office Manager-Einstellungen

Die E-Mail-Einstellungen für Voicemail befinden sich auf der Registerkarte "Voicemail" des jeweiligen Benutzers.



Die E-Mail-Einstellungen für Voicemail befinden ebenfalls auf der Registerkarte "Voicemail" des jeweiligen Sammelanschlusses.



Voicemail als E-Mail
Die E-Mail-Adresse des Benutzers oder der Gruppe.

VoiceMail als E-Mail

- **Aus**
  Die Verwendung von Voicemail als E-Mail wird deaktiviert. Beachten Sie, dass andere Dienste, die die E-Mail-Adresse verwenden, weiterhin ausgeführt werden können (z.B. E-Mail-TTS).
- **Kopieren**
  Bei neuen Nachrichten wird eine Kopie als WAV-Datei an die E-Mail angehängt. Die ursprüngliche Nachricht verbleibt in der Mailbox.
- **Weiterleiten**
  Bei neuen Nachrichten wird eine Kopie als WAV-Datei an die E-Mail angehängt und die ursprüngliche Nachricht wird aus der Mailbox gelöscht. Bitte beachten: Mit dieser Einstellung werden alle anderen Aktionen wie die Benachrichtigung über wartende Nachrichten oder der Voicemail-Rückruf deaktiviert.
- **Bereit**
  Bei einer neuen Voicemail-Nachricht wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, es wird jedoch keine Kopie der Nachricht angehängt.
  - Verwenden Sie die Optionen zum Umleiten und Kopieren mit Vorsicht. Für eine einminütige Nachricht wird eine WAV-Datei mit 1 MB erstellt. Dies kann sich auf die Leistung der Netzwerk- und E-Mail-Verbindung auswirken.
- **Voicemail/E-Mail-Lesefunktion**
  Diese Funktion ist Teil des TTS-Vorgangs, verwendet jedoch die gleiche E-Mail-Adresse, die für Voicemail als E-Mail festgelegt wurde.

Aufbau von Voicemail als E-Mail-Nachrichten

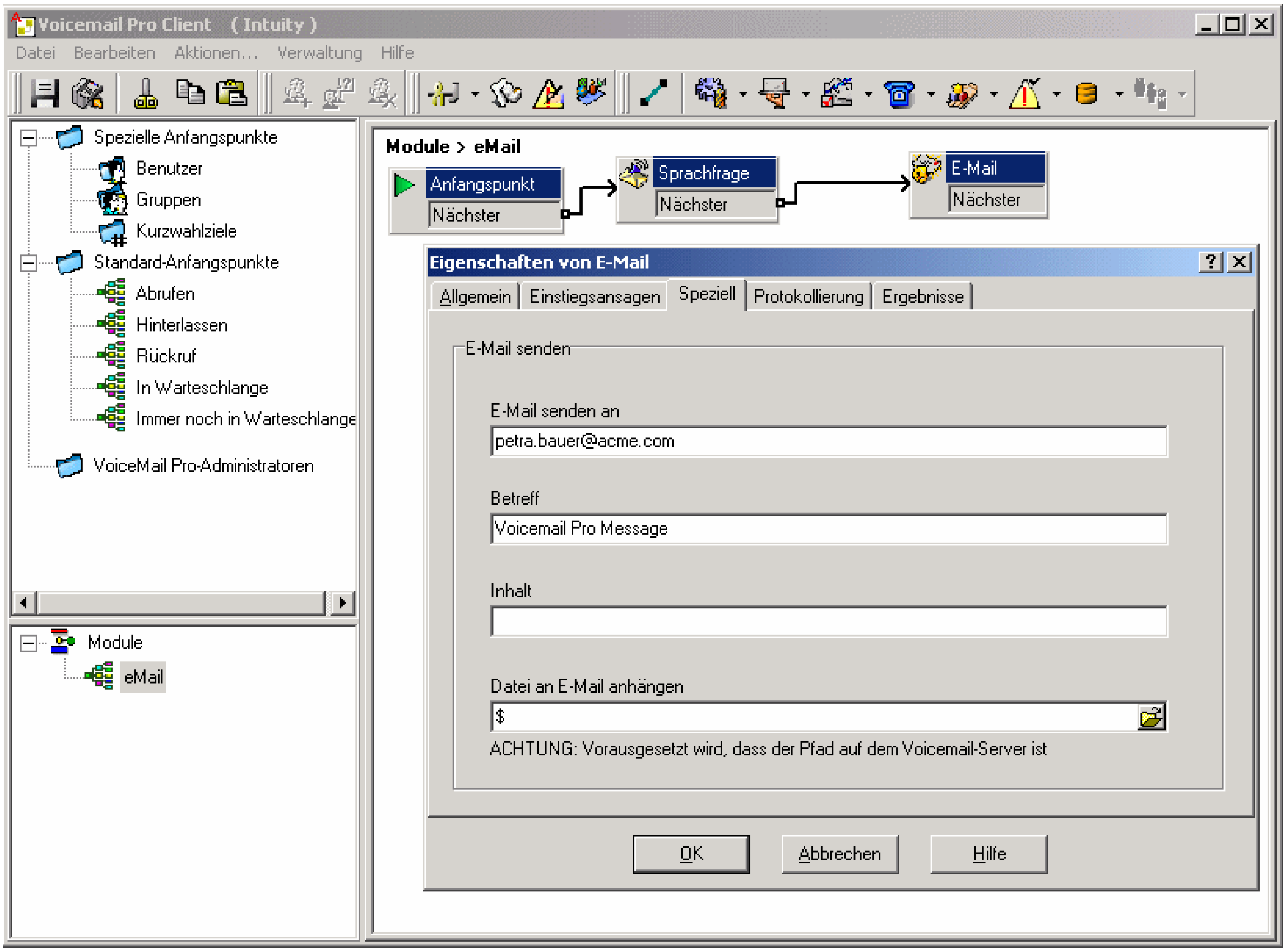
Die Einstellungen der Voicemail als E-Mail-Nachrichten, die von Benutzern oder Gruppen gesendet werden, enthalten folgende Informationen:

- **An**
  Die E-Mail-Adresse des Benutzers bzw. der Gruppe.
- **Von**
  Der Name und die Adresseinstellungen des E-Mail-Client-Kontos.
- **Betreff**
  `Voicemail-Nachricht ('anrufende Nummer' > 'Benutzername') von: 'anrufende Nummer'.`
- **Text**
  Wenn der Voicemail als E-Mail-Modus des Benutzers oder der Gruppe auf "Kopieren" oder "Weiterleiten" gesetzt ist, enthält der Nachrichtentext die Meldung: "`Umgeleitete IP Office Voicemail-Nachricht`".
- **Anhang**
  Wenn der Modus "Kopieren" oder "Weiterleiten" verwendet wird, wird die Nachricht als WAV-Datei angehängt.

Der Text der Nachricht wird durch die Registrierungseinstellungen festgelegt und kann nur auf eigene Verantwortung durch den Systemadministrator geändert werden. Nachrichten, die durch eine E-Mail-Aktion von VoiceMail Pro gesendet werden, können konfiguriert werden. Siehe Die Voicemail Pro-Aktion "E-Mail".

Die VoiceMail Pro-Aktion "E-Mail"

Mit der Aktion  **E-Mail** in VoiceMail Pro können als Reaktion auf die Aktionen von Anrufern im Voicemail-Anrufverlauf Nachrichten per E-Mail gesendet werden. An die Aktion kann auch eine WAV-Datei angehängt werden.



In dem Beispiel oben folgt die Aktion **E-Mail** auf die Aktion **Sprachfrage**. Durch das Dollarzeichen (**$**) in dem Feld für angehängte Dateien wird die Aktion **Datei an E-Mail anhängen** angewiesen, die in der vorhergehenden Aktion **Sprachfrage** aufgezeichnete Datei zu verwenden.

Die gleiche Methode kann für die Aktion **Nachricht hinterlassen** verwendet werden. Beachten Sie jedoch, dass die Aktion **Nachricht hinterlassen** für eine gültige Ziel-Mailbox festgelegt werden muss, an die dann eine Kopie der Nachricht gesendet wird.

Alternativ kann durch die Aktion **E-Mail** eine voraufgezeichnete WAV-Datei angehängt werden, indem der Dateiname angegeben wird. Diese benannte Datei kann durch eine Aktion **Wiedergabeliste bearbeiten** erstellt werden.

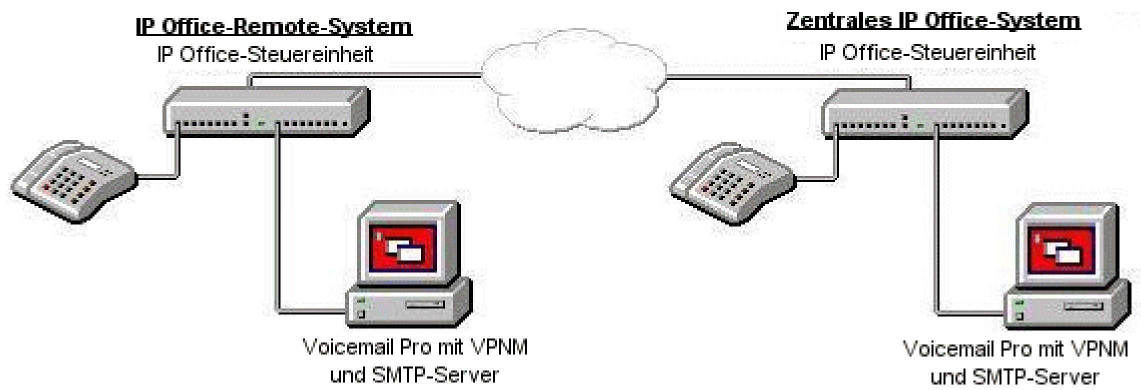
Installation von Networked Messaging (VPNM)

Überblick

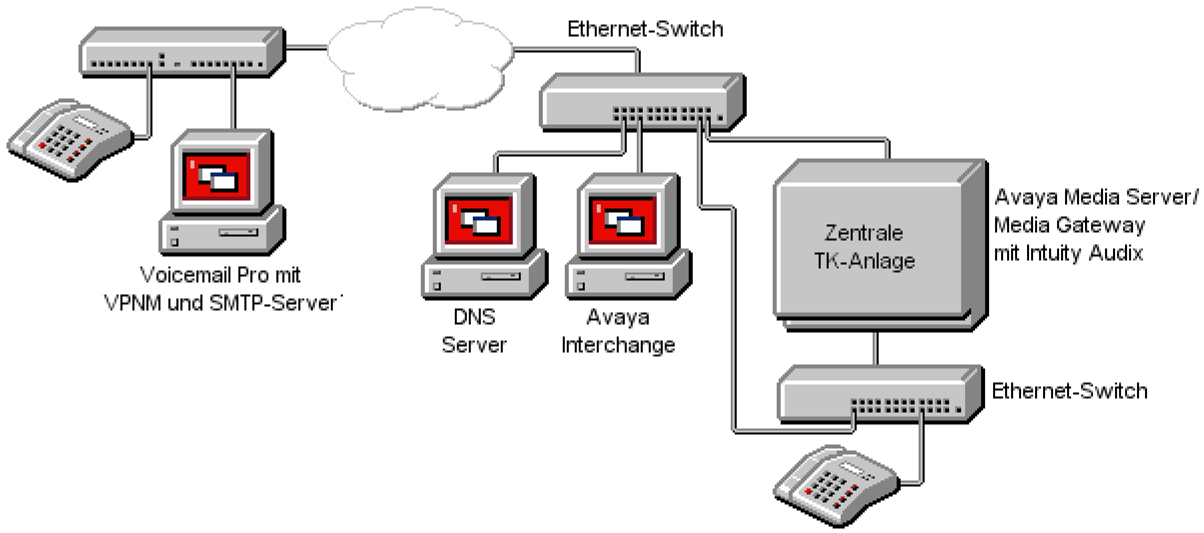
VoiceMail Pro Networked Messaging (VPNM) gibt Benutzern die Möglichkeit, Voicemail-Nachrichten an Mailboxen auf externen Voicemail-Systemen weiterzuleiten. Dies erfolgt durch Hinzufügen einer VPNM-Komponente zur VoiceMail Pro-Installation.

Die Nachrichten werden in einem SMTP/MIME-Mail-Format zwischen Systemen übertragen, das den Sprachteil der Nachricht und zusätzliche Nachrichtendetails codiert.

Nachfolgend ist die VPNM-Übertragung zwischen zwei IP Office-Systemen dargestellt.



Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für eine VPNM-Konfiguration zwischen IP Office und Avaya Interchange. Die genaue Konfiguration hängt von der Einrichtung Ihres IP-Netzwerks ab.



Pro VPNM-Server werden bis zu 2.000 Mailboxen unterstützt und es gibt keine Beschränkung hinsichtlich der Anzahl von VPNM-Servern. Um jedoch zwischen Telefonübersichten zu unterscheiden, müssen Sie möglicherweise jedem Server eine Vorwahl zuweisen. Sie können bis zu 99 verschiedene Vorwahlnummern vergeben.

In diesem Abschnitt erhalten Sie eine Zusammenfassung der erforderlichen Schritte für die Installation von VPNM zwischen zwei IP Office-Systemen und zwischen einem IP Office-System und einem Intuity Audix-System über Avaya Interchange.

Die vorliegenden Anweisungen sollten in Verbindung mit den anderen Avaya-Handbüchern herangezogen werden, beispielsweise mit "Avaya Interchange Release 5.4, Adding a VPIM System to Your Network". Das Setup für Interchange VPIM ist mit dem für VPNM identisch.

Anforderungen für VPNM

Überprüfen Sie die folgenden Voraussetzungen, bevor Sie VPNM installieren:

- Ein VoiceMail Pro-Server mit installiertem VPNM muss mit jedem IP Office-System verbunden sein. Jedes System benötigt eine Lizenz für VoiceMail Pro und VPNM.
- Alle Systeme im VPNM-Netzwerk müssen auf ihre Kommunikationsfähigkeit im IP-Netzwerk getestet werde. Gehen Sie dabei beispielsweise wie folgt vor:
  - Pingen Sie die IP-Adressen.
  - Pingen Sie die Computernamen. Falls sich der Name in einer Domäne befindet, pingen Sie den voll qualifizierten Domänennamen.
- Auf den VMPro-Servern muss ein SMTP-Server installiert sein. Zu diesem Zweck können Sie die SMTP-Komponente von Internet Information Service (IIS) verwenden.
  - Geben Sie zum Testen Folgendes ein: "Telnet <*Name des SMTP-Servers*> 25".
- Servernamen, wenn eingegeben, müssen voll qualifizierte Domänennamen sein.
- VoiceMail Pro sollte nicht auf demselben Server wie Exchange und/oder der Domänen-Controller installiert sein.

Installieren von VoiceMail Pro mit VPNM-Unterstützung

In diesem Abschnitt wird die Installation der VoiceMail Pro-Software mit der VPNM-Komponente auf dem VoiceMail Pro-Server-PC erläutert.

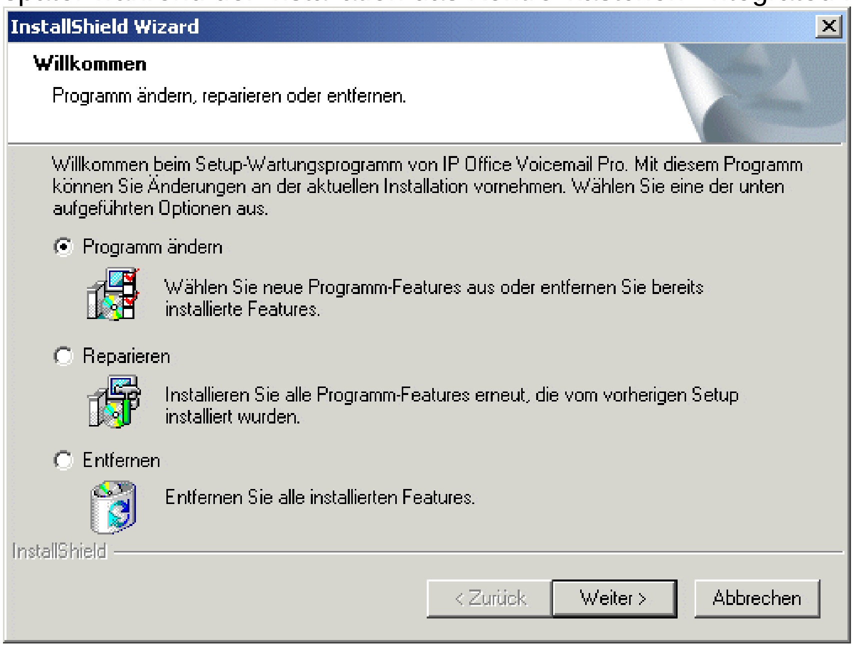
Bevor Sie beginnen:

1. Prüfen Sie mit der Anwendung IP Office Manager, ob für VoiceMail Pro und IMS die richtigen Lizenzen installiert sind und den Status **Gültig** aufweisen. Folgende Lizenzen sind erforderlich:
    - Lizenzen für **VoiceMail Pro (4 Ports)** plus **Zusätzliches VoiceMail Pro (X Ports)** bis zur Gesamtzahl der von der IP Office-Steuereinheit benötigten oder unterstützten Ports.
    - **Networked Messaging -** Ermöglicht die Verwendung von VPNM in Verbindung mit VoiceMail Pro.

So installieren Sie die VoiceMail Pro-Software mit VPNM-Unterstützung:

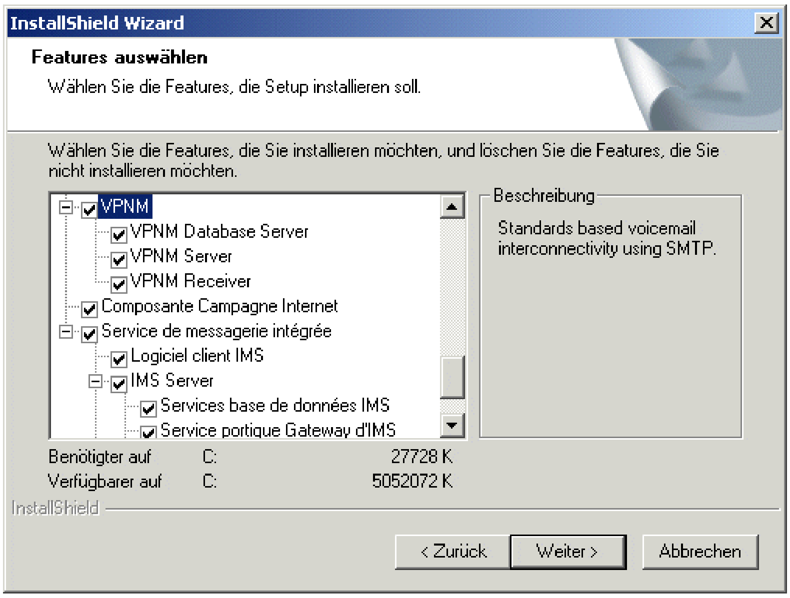
1. Legen Sie die **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro.

   Wenn auf dem PC bereits eine grundlegende VoiceMail Pro-Installation vorliegt und Sie nun IMS installieren möchten, gelten dieselben Anweisungen. Der Unterschied besteht darin, dass Sie nach Aufforderung zum Ändern, Reparieren oder Entfernen die Option **Ändern** auswählen und später während der Installation das Kontrollkästchen "Integrated Messaging" markieren müssen.



   Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.
5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.
6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen. Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.
7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.
8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.

9. Klicken Sie im Fenster Zielspeicherort auswählen auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Dateien installiert werden sollen. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster für die Messaging-Komponenten wird angezeigt, so dass Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.
10. Wir empfehlen, die Standardeinstellung zu übernehmen, es sei denn, Sie haben gute Gründe, den Zielspeicherort zu ändern.
11. Markieren Sie im Fenster für die Messaging-Komponenten die Option **VoiceMail Pro (Vollversion)**.
12. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Einrichtungstyp" wird angezeigt.
13. Wählen Sie im Fenster "Setup-Typ" die Option **Benutzerdefiniert**.
14. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster Funktionen auswählen wird angezeigt. Hier können Sie die VoiceMail Pro-Funktionen auswählen, die zusätzlich installiert werden sollen.
15. Blättern Sie nach unten und markieren Sie VPNM.



16. Stellen Sie sicher, dass Folgendes ausgewählt ist:
    - Die Web-Kampagnen-Komponente von VoiceMail Pro ist für VPNM **nicht** erforderlich, wird aber bei einer Standardinstallation von VoiceMail Pro-Server installiert. Wenn bereits ein Webserver installiert wurde, die Web-Kampagnen-Komponente von VoiceMail Pro jedoch nicht erforderlich ist, sollten Sie die Markierung dieser Option entfernen, um sie nicht zu installieren. Falls diese Komponente jedoch aus einem anderen Grund erforderlich sein sollte, stellen Sie sicher, dass die Option markiert bleibt.
    - ***Voicemail Pro*** und ***Voicemail Pro-Server-Dienst*** müssen bereits ausgewählt sein.
    - Stellen Sie weiterhin sicher, dass **VoiceMail Pro-Client** und **VoiceMail Pro-Dienst** markiert sind.
    - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für alle zusätzlich erforderlichen Sprachen. Wir empfehlen neben den für den Kunden erforderlichen Sprachen die Auswahl von **Englisch** oder **Englisch (US)**.
        - **Wichtiger Hinweis**
          Lassen Sie alle anderen Software-Funktionen aktiviert, da diese sonst ebenfalls entfernt werden.
    - Blättern Sie nach unten und markieren Sie **VPNM**.
17. Klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie sich entschieden haben, die Web-Kampagnen-Komponente nicht zu installieren, wird jetzt das Fenster "Dienst-Kontoname" angezeigt. Das Fenster zur Auswahl des Webserver-Stammverzeichnisses wird angezeigt. Darin können Sie den Ordner angeben, in dem die Web-Kampagnen-Webseiten gespeichert werden sollen.
18. Der Standardordner ist ***C:\inetpub\wwwroot***. Um den Standardordner zu verwenden, klicken Sie auf **Weiter**. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Pfad des gewünschten Speicherorts ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den gewünschten Ordner suchen.

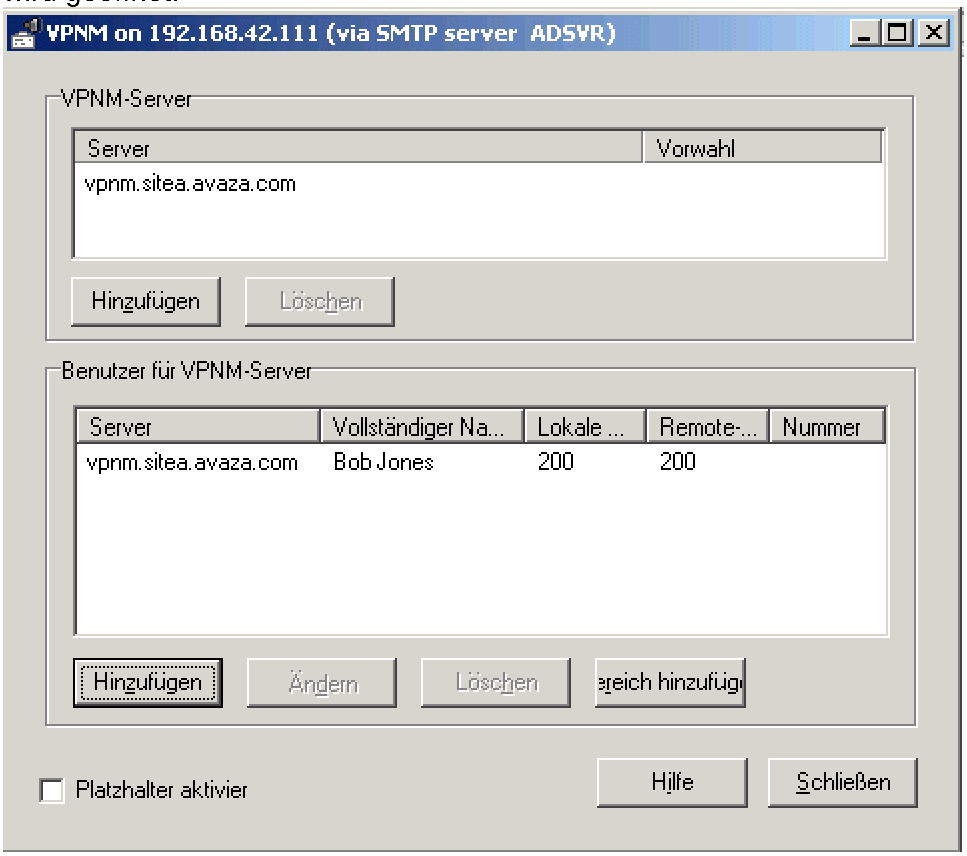
19. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster Zielspeicherort des Webscipt-Verzeichnisses wird angezeigt. Darin können Sie den Ordner angeben, in dem die Web-Kampagnen-Webseiten gespeichert werden sollen.
20. Der Standardordner ist ***C:\inetpub\scripts***. Um den Standardordner zu verwenden, klicken Sie auf **Weiter**. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Pfad des gewünschten Speicherorts ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den gewünschten Ordner suchen.
21. Das Fenster "Dienst-Kontoname" wird angezeigt. Angaben zum standardmäßigen Administratorkonto sind bereits vorgegeben.
22. Geben Sie im Fenster Dienst-Kontoname den **Benutzernamen** und das **Passwort** für das Benutzerkonto ein, unter dem der VoiceMail Pro-Dienst angemeldet und ausgeführt werden soll. Dies sollte das ***IMS***-Konto sein, das zuvor auf dem Domänen- und Exchange-Server erstellt wurde. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren PC- oder Netzwerkkonten auswählen.
23. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
24. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.
25. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kopie von Dateien beginnen" erscheint. Vor Beginn des Kopiervorgangs wird eine Zusammenfassung der bisher gewählten Einstellungen angezeigt.
26. Überprüfen Sie die Einstellungen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind. Überzeugen Sie sich insbesondere davon, dass die erforderlichen Sprachen aufgeführt werden. Führen Sie gegebenenfalls einen Bildlauf durch, um alle Informationen anzuzeigen. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren. Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.
    - Falls die Einstellungen nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie.
27. Nach abgeschlossener Installation werden Sie aufgefordert, den Computer neu zu starten. Wählen Sie **Ja, ich möchte den Computer jetzt neu starten**.
28. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Neustart sofort durchzuführen.
29. Nachdem der Server-PC neu gestartet wurde, wird das Fenster IP Office Voicemail Pro - E-Mail-Einstellungen angezeigt, in dem Sie den Namen des E-Mail-Kontos angeben können, der für vom VoiceMail Pro-Server ausgehende SMTP-E-Mails verwendet wird.
30. Geben Sie in das Feld "Kontodetails" den Namen des zu verwendenden E-Mail-Kontos ein. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und das gewünschte Konto suchen und auswählen.
31. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - SMTP-E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt. Hier können Sie Angaben zum SMTP-Server machen, an den der VoiceMail Pro-Server die Nachrichten senden soll. Ein Vorschlag für den Servernamen ist möglicherweise bereits eingetragen.
    - Lassen Sie den Vorschlag unverändert oder geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des zu verwendenden Mail-Servers ein. Es sollte sich um einen vollständig qualifizierten Domänennamen handeln.
    - Geben Sie in das Feld **Portnummer** den Namen des Eingangsports auf dem SMTP-Mail-Server ein. Die Standardeinstellung ist 25.
    - Um die Authentifizierung des Servers zu erzwingen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Server erfordert Authentifizierung**. Dieser Schritt ist optional. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie den Kontonamen und das Passwort angeben, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen. Außerdem können Sie wahlweise die Option **Challenge Response-Authentifizierung verwenden** aktivieren.
32. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Programm versucht, die E-Mail-Einstellungen zu validieren. Falls mit dem SMTP-Server keine Verbindung hergestellt werden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
33. Klicken Sie auf **OK**, um die Meldung auszublenden. Die Installation der VoiceMail Pro-Server- und VPNM-Software ist somit abgeschlossen. Konfigurieren Sie als Nächstes die VPNM-Konten.

Konfigurieren von VPNM-Einstellungen

Diese Option ist nur verfügbar, wenn VPNM während der Installation ausgewählt wurde und eine entsprechende Lizenz vorliegt. Es können VPNM-Server hinzugefügt werden, denen dann Benutzer zugeordnet werden.

So rufen Sie das VPN-Fenster auf:

1. Starten Sie den **VoiceMail Pro-Client**.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **VPNM**. Das Fenster "VPNM" wird geöffnet.



So fügen Sie einen VPNM-Server hinzu:

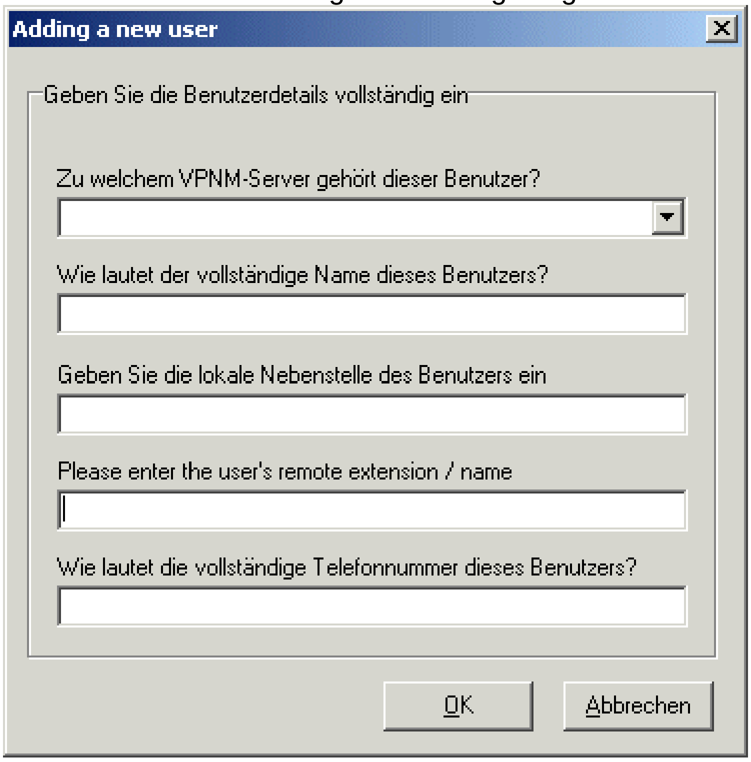
1. Klicken Sie im Bereich für den bzw. die **VPNM-Server** auf den Befehl **Hinzufügen**..
2. Geben Sie den voll qualifizierten Domänenname des Remote-VPNM-Ziels (Remote-VoiceMail Pro-Server-PC oder Avaya Interchange) ein.
3. Geben Sie den zweistelligen Zugriffscode ein, sofern er verwendet wird.
4. Klicken Sie auf **OK**.

So löschen Sie einen VPNM-Server:

1. Wählen Sie im Bereich für den bzw. die **VPNM-Server** den Server aus, der entfernt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Beim Löschen eines Servers werden auch alle damit verknüpften Benutzer gelöscht.

So fügen Sie einem VPNM-Server einen Benutzer hinzu:

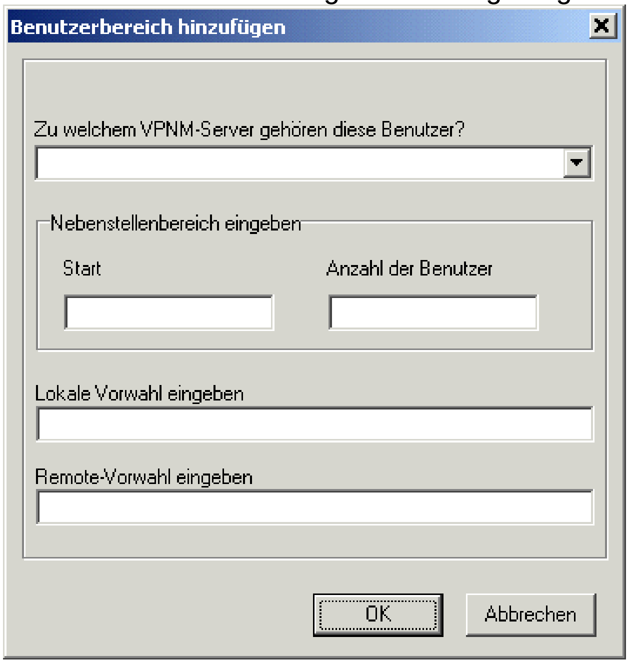
1. Klicken Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** auf den Befehl **Hinzufügen**. Das Fenster "Neuen Benutzer hinzufügen" wird angezeigt.



2. Geben Sie die Daten für den Benutzer ein. Diese Informationen müssen vollständig eingegeben werden, bevor der Benutzer hinzugefügt werden kann.
   - Wählen Sie den VPNM-Server aus der Liste aus.
   - Geben Sie den vollständigen Namen des Benutzers ein. Für den Zielwahlnamen der lokalen VoiceMail Pro-Anwendung wird der vollständige Name des Benutzers verwendet.
   - Nebenstelle des Benutzers eingeben. Die lokale Nebenstellennummer wird als lokale Mailbox-Nummer verwendet und sollte nicht mit einer bestehenden lokalen Nummer in Konflikt stehen.
   - Geben Sie die Nebenstelle des Benutzers ein. Als Remote-Nebenstellennummer sollte die tatsächliche Nebenstellennummer des Benutzers verwendet werden. In der Regel wird für diese und die lokale Nebenstellennummer dieselbe Nummer verwendet, die in einer Telefonübersicht mit eindeutigen Nebenstellennummern für die verknüpften Systeme eingetragen ist.
   - Geben Sie die vollständige Telefonnummer des Benutzers ein. Die vollständige Telefonnummer sollte eine wählbare Nummer sein, die zur Nebenstelle oder Mailbox des Benutzers weitergeleitet wird.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Details zu speichern und zum VPNM-Konfigurationsfenster zurückzukehren.

Si fügen Sie eine Benutzergruppe hinzu:

1. (Optional) Markieren Sie die Option **Platzhalter aktivieren**. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie das Fragezeichen (?) zur Darstellung jeder beliebigen Ziffer verwenden.
2. Klicken Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** auf den Befehl **Bereich Hinzufügen.** Das Fenster "Bereich hinzufügen" wird angezeigt.



3. Geben Sie die Daten für die Benutzer ein. Diese Informationen müssen vollständig eingegeben werden, bevor die Benutzer hinzugefügt werden können.
   - Wählen Sie den VPNM-Server, dem Sie die Benutzer hinzufügen möchten.
   - Geben Sie die Anfangsnummer des Bereichs von Nebenstellennummern ein.
   - Geben Sie die Ortsvorwahl ein.
   - Geben Sie die externe Vorwahl ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Details zu speichern und zum VPNM-Konfigurationsfenster zurückzukehren.

So ändern Sie die Angaben zu einem VPNM-Benutzer:

1. Geben Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** den Namen des Benutzers ein, dessen Angaben geändert werden sollen.
2. Klicken Sie auf **Ändern.** Sie können den vollständigen Namen des Benutzers, die lokale Nebenstellennummer und die vollständige Telefonnummer ändern.

Testen einer VPNM-Installation

Es empfiehlt sich, die VPNM-Installation zu testen.

So testen Sie die VPNM-Installation:

1. Wählen Sie sich von einem der Systeme bei Voicemail ein, und zeichnen Sie eine Nachricht auf.
2. Geben Sie bei der Auswahl der Zielnebenstelle eine Nebenstelle des anderen Systems ein. Verwenden Sie dazu die Angaben auf dem Bildschirm mit den VPNM-Voreinstellungen.
3. Die Nachricht sollte auf dem VoiceMail Pro-Server des anderen Systems im Ordner Inetpub\mailroot\Drop eingehen.
4. Der **VPNMreceiver-Dienst** überprüft das Verzeichnis "Drop" ca. alle 30 Sekunden. Findet der Dienst eine Nachricht in diesem Verzeichnis, sendet er sie an die Voicemail-Box der entsprechenden Nebenstelle auf dem Remote-System.

Avaya Interchange

Konfigurieren von Avaya Intuity Audix

Dieser Abschnitt behandelt S8100/G600 Intuity Audix. Dabei wird vorausgesetzt, dass die IP-Adresse des S8100-Prozessors bekannt ist. Zudem muss ein Browser und Avaya Terminal Emulator oder ein gleichwertiges Programm vorhanden sein, um die erforderliche Konfiguration durchzuführen.

So konfigurieren Sie Avaya Intuity Audix

1. Senden Sie einen **telnet**-Befehl an S8100/G600, melden Sie sich an und geben Sie "audix" ein, um zur Audix-Eingabeaufforderung zu gelangen.
2. Geben Sie **list configuration** ein und prüfen Sie, ob der TCP/IP-Wert mindestens **1** beträgt. Ist dies nicht der Fall, muss der Port erst über den Lizenzierungsprozess aktiviert werden.
3. Geben Sie in einen PC-Browser die IP-Adresse des S8100-Prozessors ein, und melden Sie sich an.
    - Wählen Sie auf der Hauptseite von S8100 **Administer System > Audix Networking > Administrative Menu** > **Network Channel Administration** (System verwalten > Audix Networking > Verwaltungsmenü > Netzwerkkanalverwaltung).
    - Aktivieren Sie jeden Kanal in der Spalte "Channel Configuration" (Kanalkonfiguration).
    - Wählen Sie anschließend **Save** (Speichern).
4. Kehren Sie zum Audix-Befehlseingabebildschirm zurück. Überprüfen Sie das System auf die Mailboxen, die Nachrichten erhalten können sollen.
    - Geben Sie **change machine** ein. Beachten Sie die Reihe der lokalen Nebenstellen. **List subscribers** (Abonnenten auflisten) bietet Ihnen eine detailliere Liste. Darin sind die zum Empfang von Nachrichten berechtigten Mailboxen am deutlichsten zu erkennen.
    - Stellen Sie sicher, dass auf Seite 2 des Formulars zum Ändern des Computers alle Aktualisierungseinstellungen auf **y** (Ja) eingestellt sind.
    - Stellen Sie sicher, dass Network Turnaround (Netzwerk-Turnaround) auf **y** eingestellt ist. Drücken Sie die **Eingabetaste**.
5. So verwalten Sie das Kennwort für den Nachrichtenaustausch:
    - Wählen Sie auf der Hauptseite von S8100 **Administer System > Audix Networking > Administrative Menu** > **Local Machine Administration** (System verwalten > Audix Networking > Verwaltungsmenü > Lokale Computerverwaltung).
    - Geben Sie das Kennwort für die Übertragung von Nachrichten zwischen diesem System und Avaya Interchange ein. Wählen Sie **Change** (Ändern).
6. So geben Sie die Informationen für die Verbindung mit Interchange ein:
    - Wählen Sie auf der Hauptseite von S8100 **Administer System > Audix Networking > Administrative Menu > Remote Machine Administration** > **Digital Machine Administration** (System verwalten > Audix Networking > Verwaltungsmenü > Remote-Computerverwaltung > Digitale Computerverwaltung).
    - Wählen Sie **Add New Machine** (Neuen Computer hinzufügen).
    - Geben Sie den Namen, die IP-Adresse und das Netzwerkkennwort für Avaya Interchange ein.
    - Definieren Sie den Plan für den Nachrichtenaustausch.
    - Schließen Sie den Vorgang ab, indem Sie auf **Add** (Hinzufügen) klicken.
7. So verwalten Sie die mit Interchange verknüpften Parameter:
    - Geben Sie an der AUDIX-Eingabeaufforderung **change machine <*Computername*>** ein.
        - Wenn alle nicht in Intuity Audix angegebenen Nebenstellen für Interchange konfiguriert werden und die Option (An nicht verwaltete Empfänger senden) auf
    - Die Nebenstelleneinstellung Length (Länge) bezieht sich auf die Länge der Telefonübersicht, die in Avaya Interchange konfiguriert wurde.
    - Setzen Sie alle Parameter auf Seite 2 auf **y**: Send to non-administered recipients (An nicht verwaltete Empfänger senden), Updates In (Eingehende Aktualisierungen), Updates Out (Ausgehende Aktualisierungen) und Network Turnaround (Netzwerk-Turnaround).
    - Drücken Sie **F3**, um den Remote-Computer hinzuzufügen.

Konfigurieren der Avaya Interchange-Oberfläche

Weiterführende Informationen zu den in diesem Abschnitt erwähnten Optionen finden Sie in der Interchange-Dokumentation, die unter www.support.avaya.com zur Verfügung steht.

So konfigurieren Sie die Interchange Intuity-Oberfläche:

1. Melden Sie sich bei Intuity Interchange an.
   - Um sicherzustellen, dass das System digitale TCP/IP-Ports unterstützt, wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Customer/Service Administration** (Kunden-/Dienstverwaltung).
   - Die VPNM-Ports sind zudem als Schnittstelle zu VoiceMail Pro erforderlich.
2. Stellen Sie sicher, dass der TCP/IP-Netzwerkbetrieb so eingerichtet ist, dass der Computer in beide Richtungen mit Intuity Audix kommunizieren kann.
   - Wählen Sie im Hauptmenü **Networking Administration** > **TCP/IP Administration** (Netzwerkverwaltung > TCP/IP-Verwaltung).
   - Notieren Sie sich die IP-Adresse, Subnetzmaske und Standard-Gateway-IP-Adresse. Diese Informationen werden später für das Setup benötigt.
3. Stellen Sie sicher, dass ein Eintrag mit den Verbindungsinformationen vorhanden ist, die für die Verbindung mit Interchange eingegeben wurden.
   - Wählen Sie im Hauptmenü **Networking Administration** > **Local Machine Administration** (Netzwerkverwaltung > Lokale Computerverwaltung).
4. So prüfen Sie, ob TCP/IP-Ports als Schnittstellen zu Intuity Audix und VoiceMail Pro eingerichtet wurden:
   - Wählen Sie im Hauptmenü **Networking Administration** > **Networking Channel Administration** (Netzwerkverwaltung > Netzwerkkanalverwaltung). Der Status sollte **Idle** (inaktiv) lauten.
5. Informationen bezüglich der Intuity Audix-Informationen, die bei der Konfiguration von Audix in Schritt 4 eingegeben wurden, müssen unter "Digital Networking Machine Administration" (Computerverwaltung für digitalen Netzwerkbetrieb) eingegeben werden.
   - Wählen Sie im Hauptmenü **Networking Administration** > **Remote Machine Administration** > **Audix Digital networking Machine Administration** (Netzwerkverwaltung > Remote-Computerverwaltung > Digitale Audix-Netzwerkcomputerverwaltung).
   - Geben Sie den Übertragungsplan für das Senden von Nachrichten an das Audix-System ein. Wählen Sie **Chg-Keys** (Änd-Tasten) und klicken Sie auf **Add** (Hinzufügen), um das Formular aufzurufen.

6. Verwalten Sie die Intuity Audix-Parameter in Interchange.
    - Wählen Sie **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Remote Machine Parameters** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computerverwaltung > Remote-Computerparameter).
    - Wählen Sie **Choices**, (Auswahl) und dann das zu aktualisierende System.
    - Stellen Sie sicher, dass der Adressbereich den Mailboxen im Intuity Audix-System entspricht, die zum Empfangen von Nachrichten berechtigt sind. Legen Sie die Parameter wie dargestellt fest.
        - Avaya Interchange? = n
        - Mailbox ID Length = 5
        - Default Language = us-eng
        - Failed Msg. Notification Priority = n
        - Msg ID? = y
        - Send Message for Warning? = n
        - Default NameNet type = u
    - Klicken Sie auf **Details**, um die folgenden Informationen einzugeben:
        - Subscriber Updates Type = dynamic
        - Updates In? = y
        - Updates Out? = y
        - Voiced Names for Dynamic? = y
        - Network Turnaround? = y
        - Provide Local Mapped Addresses = n
        - Dynamic Sub Expiration Days = 90
    - Wählen Sie **Save** (Speichern), **Continue** (Fortfahren) und anschließend erneut **Save** (Speichern).

7. Wenn beide Systeme für die fünfstellige Wahl eingerichtet sind, kann dieser Schritt übersprungen werden. Ist dies nicht der Fall, muss die Mailbox-Identifikation der Telefonübersicht von Interchange mit Hilfe von Dial Plan Mapping (Telefonübersicht-Zuordnung) der Telefonübersicht von Intuity Audix zugeordnet werden.
    - Wählen Sie **Interchange Administration** > **Remote Machine** > **Administration** > **Dial Plan Mapping** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computer > Verwaltung > Telefonübersicht-Zuordnung).

Konfigurieren der Interchange VPIM-Schnittstelle zu Voicemail Pro

Mit diesen Schritten befolgen Sie die Anweisungen der Unterlage *Avaya Interchange Release 5.4 Adding a VPIM System to Your Network,* worin Sie ausführlichere Details zur Konfiguration und den Optionen von Interchange finden.

1. Stellen Sie sicher, dass Interchange verfügbare VPNM-Ports besitzt.
    - Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Customer/Service Administration** > **Feature Options** (Kunden-/Dienstverwaltung > Funktionsoptionen). Stellen Sie sicher, dass die Einträge für die maximale Anzahl digitaler Knoten und VPNM-Ports aktuell sind.
2. Legen Sie die allgemeinen Interchange-Parameter fest.
    - Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **System Parameters** > **General Parameters** (Systemparameter > Allgemeine Parameter). Stellen Sie sicher, dass das Feld für den VPNM-Port den Wert 25 enthält.
3. Identifizieren Sie Avaya VoiceMail Pro im Interchange-System.
    - Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Networking Administration** > **Remote Machine Administration** > **VPIM Machine Administration** (Netzwerkverwaltung > Remote-Computerverwaltung > VPIM-Computerverwaltung).
    - Legen Sie den Namen des Computers über eine Telnet-Verbindung zum SMTP-Port von VoiceMail Pro fest, um festzustellen, wie er sich selbst identifiziert.
4. Legen Sie die IP Office-Parameter fest.
    - Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Remote Machine Parameters** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computerverwaltung > Remote-Computerparameter).
    - Wählen Sie **Choices** (Auswahl). Legen Sie den VoiceMail Pro-Namen als Namen für den Remote-Computer fest, und geben Sie anschließend die Werte wie dargestellt ein.
        - Machine Type = VPIM
        - Avaya Interchange? = n
        - Mailbox ID Length = 5
        - Failed Msg. Notification Priority = n
        - Msg ID? = y
        - Send Message for Warning? = n
    - Klicken Sie auf **Details**, um die folgenden Informationen einzugeben:
        - Subscriber Updates Type = dynamic
        - Voiced Names for Dynamic? = y
        - Use DNS? = n
        - Domain Name = *Geben Sie den Domänennamen ein.*
5. Wenn die Telefonübersicht von VoiceMail Pro kürzer als die Telefonübersicht von Interchange ist, wählen Sie **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Dial Plan Mapping** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computerverwaltung > Telefonübersicht-Zuordnung). Folgen Sie den Anweisungen in *Avaya Interchange Release 5.4 Adding a VPIM System to Your Network* [INT-VPNM], um die kürzere Telefonübersicht der längeren Telefonübersicht anzupassen.
6. Fügen Sie die Abonnenten für VoiceMail Pro hinzu. Sie können dazu unter anderem wie folgt vorgehen.
    - Wählen Sie **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration** > **Dial Plan Mapping** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computerverwaltung > Telefonübersicht-Zuordnung).
    - Wählen Sie VoiceMail Pro als Remote-Computer und klicken Sie auf **Options** (Optionen).
    - Wählen Sie **Add Subscribers from range** (Abonnenten aus Bereich hinzufügen). Beziehen Sie nur Mailboxen ein, die zum Empfangen von Nachrichten berechtigt sind.
    - Überprüfen Sie die Abonnenteneinträge beispielsweise mit **Interchange Administration** > **Subscriber Administration** > **Subscriber Lists** > **By Remote Machine Name** (Interchange-Verwaltung > Abonnentenverwaltung > Abonnentenlisten > Nach Remote-Computername). Wählen Sie unter **Choices** (Auswahl) den Namen des VoiceMail Pro-PCs, um die Liste der bekannten Abonnenten anzuzeigen.

Telefonbuchansicht in Interchange für Intuity Audix und VoiceMail Pro

Indem Sie die Telefonbuchansicht festlegen, geben Sie an, welche anderen Nachrichtencomputer Aktualisierungen der Abonnentenliste an einen bestimmten Nachrichtencomputer senden. Jeder aufgeführte Computer ist mit einem Bereich von Mailboxen verknüpft, von denen Aktualisierungen erwartet werden können. Zudem wird angegeben, ob gesprochene Namen akzeptiert werden.

1. Wählen Sie **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration** > **Directory Views** (Interchange-Verwaltung > Remote-Computerverwaltung > Telefonbuchansichten).
2. Wählen Sie als Computername den Namen von VoiceMail Pro.
3. Klicken Sie auf **Options** (Optionen) und anschließend auf **Add** (Hinzufügen), um alle Einträge hinzuzufügen.
4. Wählen Sie **Save** (Speichern).
5. Wiederholen Sie diese Schritte für Avaya Intuity Audix.

Avaya Interchange-Unternehmenslistenverwaltung

Dieser Abschnitt erläutert, wie Sie in Interchange eine Liste mit Endpunkten konfigurieren. Interchange-basierte Listen sind eine effiziente Möglichkeit, Nachrichten an stabile Mailbox-Listen zu senden. Dabei wird nur eine Kopie der Nachricht vom Ausgangssystem an Interchange gesendet und von dort an die Zielcomputer und Mailboxen verteilt.

1. Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Interchange Administration | Enterprise List Administration | System Parameters** (Interchange-Verwaltung | Unternehmenslistenverwaltung | Systemparameter). Bestimmen oder überprüfen Sie den Adressbereich der Interchange-Telefonübersicht, der für Listen verwendet werden kann.
2. Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Interchange Administration | Enterprise List Administration | List Definition** (Interchange-Verwaltung | Unternehmenslistenverwaltung | Listendefinition).
    - Wählen Sie eine eindeutige Listen-ID aus dem Listenbereich aus, und weisen Sie einen Eigentümer zu.
    - Geben Sie im Raster Network Address (Netzwerkadresse) die Liste der Zieladressen aus der Interchange-Telefonübersicht ein.
    - Im Raster Remote Address (Remote-Adresse) sollten die Systeme enthalten sein, in denen sich diese Ziele befinden.
    - Die Reihe der Mailboxen, die über diese Liste senden dürfen, ist im Raster Permissions (Berechtigungen) festgelegt.

Konfigurieren eines DNS-Servers

Domain Name Server (Domänennamenserver, DNS) sind nicht für Nachrichtensysteme erforderlich, können jedoch bei der Zentralisierung der Namenszuordnung zu IP-Adressen von großem Vorteil sein. In diesem Abschnitt wird kurz die Einrichtung eines DNS-Servers für diese Art der Konfiguration beschrieben.

So konfigurieren Sie einen DNS-Server:

1. Wählen Sie im Startmenü des PCs, auf dem Microsoft Exchange Server ausgeführt wird, die Befehlsfolge **Systemsteuerung> Verwaltung**>**DNS**. Wenn der DNS-Server nicht angezeigt wird, muss er von der Betriebssystem-CD installiert werden.
2. Prüfen Sie, ob in der Domäne jedes beteiligten Nachrichten-Hosts ein Eintrag enthalten ist.
3. Konfigurieren Sie jeden PC so, dass Namen mit dem DNS-Server aufgelöst werden. Die Konfiguration erfolgt im Internetprotokoll (im Formular mit den TCP/IP-Eigenschaften jeder LAN-Schnittstelle).

Überprüfung und Fehlersuche

Sie können die Konfiguration testen, indem Sie eine Nachricht erstellen und an eine Gegenstelle im System weiterleiten. Prüfen Sie, ob die Nachricht am richtigen Ziel ankommt. Falls der Test fehlschlägt, kann das Problem möglicherweise mit einer der folgenden Maßnahmen behoben werden.

Ping-Test

Stellen Sie sicher, dass Sie alle Endpunkte pingen können. Bei Verwendung eines DNS-Servers benutzen Sie zum Pingen den Computernamen.

Testen des SMTP-Dienstes und Ermittlung von Namen

Testen Sie, ob der SMTP-Dienst eines Nachrichtensystems funktioniert, indem Sie den telnet-Befehl wie folgt ausführen:

1. Geben Sie an einer DOS- oder UNIX-Eingabeaufforderung **telnet ip-address 25** ein.
2. Geben Sie als Antwort **Helo** ein.
3. Geben Sie als Antwort **Quit** ein.
4. Falls nicht die unten angezeigte Antwort erscheint, wird der SMTP-Dienst nicht auf diesem Computer ausgeführt und eingehende VPNM-Nachrichten werden nicht verarbeitet. Sicherstellen, dass die erforderlichen PC-Dienste ausgeführt werden

```
telnet172.16.254.197 25
220 avaya-8ccy2i4d3 Microsoft ESMTP MAIL Service, Version 5.0.2195.6713
ready a
t, Wed, 22 Oct 2003 08:45:03 -0400
Helo
250 avaya-8ccy2i4d3 Hello [172.16.254.197]
Quit
221 2.0.0 avaya-8ccy2i4d3 Service closing transmission channel
Connection t
```

Prüfen, ob die erforderlichen PC-Dienste ausgeführt werden

Wählen Sie in der Systemsteuerung **Verwaltung** >**Dienste**. Prüfen Sie, ob für die folgenden Dienste der Status **Gestartet** und der Starttyp **Automatisch** angegeben ist.

- SMTP
- VoiceMail Pro-Dienst
- VPNM-Datenbank-Dienst
- VPNM-Server
- VPNM-Receiver

Überprüfen der SMTP-Einstellungen von VoiceMail Pro

Wählen Sie in der Systemsteuerung des PC das Symbol Avaya VoiceMail Pro.

1. Wählen Sie den SMTP-Namen.
2. Stellen Sie sicher, dass der Name des Mail-Servers exakt mit dem Namen des VoiceMail Pro-Server-PCs identisch ist.
3. Wählen Sie **Prüfen**, um sicherzustellen, dass eine Verbindung zum SMTP-Dienst hergestellt werden kann.

Interchange-Basistests

Wählen Sie im Hauptmenü von Interchange **Customer/Services Administration** > **Diagnostics** (Kunden-/Dienstverwaltung > Diagnose). Führen Sie anschließend die folgenden Basisprüfungen aus.

- TCP/IP-Diagnose
  Senden und empfangen Sie Testpakete: Pingen Sie die IP-Adresse.
  Zeigen Sie Paketstatistiken an: Suchen Sie nach Schnittstellenproblemen, z.B. Kollisionen.
- Zeigen Sie die Nachrichtenwarteschlange an: Sie überwacht den Inhalt der ausgehenden Nachrichtenwarteschlange. Falls Nachrichten nicht gesendet werden können, z.B. aufgrund von Verwaltungsfehlern, enthält diese Warteschlange möglicherweise die nicht gesendeten Nachrichten.
- Remote-Verbindungstest: Testen Sie die Basisverbindung zum einem Remote-Audix-System.

Audix-Browser-Statustest

- Wählen Sie auf der Browser-Oberfläche für S8100 die Befehlsfolge **System Administration > AUDIX Networking > Maintenance Menu** >**Network Snapshot** (Systemverwaltung > AUDIX Networking > Verwaltungsmenü > Netzwerkschnappschuss). Prüfen Sie den Status der Verbindung mit Interchange.

S8100-Ping-Test

- Geben Sie auf der Avaya Terminal Emulator-Oberfläche für S8100 an der Befehlseingabeaufforderung **cmd** ein.
- Geben Sie an der DOS-Eingabeaufforderung **ipconfig** ein, um die IP-Adresse und das Gateway zur prüfen.
- Klicken Sie auf **Ping**, um die Verbindung zu testen.

Prüfen des Status über die Intuity Audix-Befehlsschnittstelle

- Um Audix über Interchange mit erreichbaren Teilnehmern zu aktualisieren, geben Sie an der Audix-Eingabeaufforderung **get remote-updates machine** ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Der Computer hat dabei den Namen des Interchange-Systems.
- Wiederholen Sie den Befehl (und streichen Sie aus), bis der Status der letzten Aktualisierung **completed** (abgeschlossen) lautet.
- Geben Sie an der Eingabeaufforderung **display administrator's-log** ein, um im Administratorprotokoll nach Sendefehlern und Gründen zu suchen.

Nachrichtenaustauschtest

Generell werden die folgenden Fähigkeiten unterstützt und können überprüft werden.

- Senden von Nachrichten an Listen oder einzelne Empfänger, wobei jede Prioritäts- und Vertraulichkeitsangabe beibehalten wird.
- Antworten
- Weiterleiten

Nachricht konnte nicht gesendet werden! Achtung!

Die folgende Warnung wird normalerweise angezeigt, wenn für die lokale SMTP-Serveradresse kein voll qualifizierter Domänenname angegeben wurde.

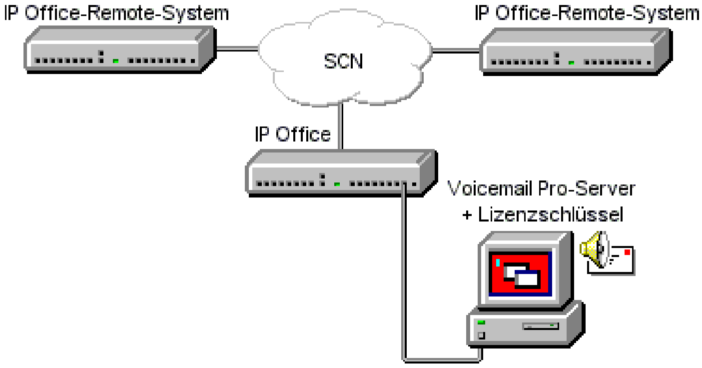
```
" <CVPIM::bSendMessage>Couldn't send message!Response:550 5.7.1 Unable to relay for
210@avaya2k.test.avaya.com "
```

Installieren von Centralized VoiceMail Pro

Überblick

Mit einem einzelnen VoiceMail Pro-Server auf einem zentralen IP Office-System können Sie Voicemail-Dienste für andere entfernte IP Office-Systeme bereitstellen. Diese Funktion wird auch Centralized VoiceMail Pro genannt.

Für Centralized VoiceMail Pro müssen die IP Office-Systeme durch ein IP Office Small Community Network (SCN) verknüpft werden. Um zu vermeiden, dass zwei VoiceMail Pro-Server demselben Benutzer antworten, kann nur ein zentraler VoiceMail Pro-Server in einem einzelnen SCN (Small Community Network) installiert werden. Weitere Informationen zu Einschränkungen, die vor der Installation von Centralized Voicemail zu berücksichtigen sind, finden Sie unter Einschränkungen.



Hinweise

- Weitere Informationen zu Small Community Networking und dem Einrichten von VoIP-Leitungen finden Sie im Benutzerhandbuch von IP Office Manager.
- In der Standardeinstellung verwenden die einzelnen IP Office-Installationen eine Broadcast-IP-Adresse zum Ermitteln eines Voicemail-Servers. Es kann daher so aussehen, als würde das zentrale Voicemail ausgeführt, bevor das Remote-System auf den **Voicemail-Typ *Leitung*** eingestellt ist.
- Wenn Sie das System so belassen und den **Voicemail-Typ** des Remote-Systems nicht auf ***Leitung*** einstellen, kann dies Probleme verursachen. Diese Einstellung wird daher nicht unterstützt.

Planungsvoraussetzungen

Beachten Sie bei der Planung eines Centralized VoiceMail Pro-Systems die folgenden Faktoren:

- Der VoiceMail Server-PC muss an das zentrale System angeschlossen sein.
- Für das zentrale System, auf dem sich VoiceMail Pro befindet, sind ein Funktionsschlüssel und ein VoiceMail Pro-Lizenzschlüssel erforderlich.
- Small Community Networking (SCN) muss zwischen das zentrale System und die Remote-Systeme geschaltet werden. In diesem Dokument wird davon ausgegangen, dass diese Voraussetzungen bereits eingerichtet und getestet wurden.
- Auf IP Office-Systemen, die in ein Netzwerk eingebunden sind, wird das zentrale Voicemmail möglicherweise auch ohne Small Community Networking als betriebsfähig angezeigt. Es arbeitet jedoch häufig unzuverlässig und nicht erwartungsgemäß. Daher unterstützen wir Centralized VoiceMail Pro nur mit Small Community Networking.
- Für die Remote- und Zentralsysteme sind VCM-Module oder VoIP-Kanäle erforderlich.
- Die Nebenstellen- und Gruppennummerierung muss auf allen Systemen eindeutig sein.
- Die Nebenstellen- und Gruppennamen müssen auf allen Systemen eindeutig sein.
- Es wird zudem empfohlen, alle Namen und Nummern (Gruppen, Leitung, Dienste usw.) auf den separaten IP Office-Systemen möglichst eindeutig zu halten. Dadurch wird vermieden, dass es bei der Wartung zu Verwirrung kommt.

Einschränkungen

- In einem einzelnen Small Community Network (SCN) kann jeweils nur ein VoiceMail Pro-Server installiert werden.
- Centralized VoiceMail Pro ist der einziger Voicemail-Servicetyp, der in einem Small Community Network (SCN) ausgeführt werden kann.
- Die Zahl der gleichzeitigen Voicemail-Benutzer ist durch die Voicemail Pro-Lizenz auf dem zentralen System auf die maximale Anzahl der Datenkanäle für Voicemail beschränkt, die durch die Steuereinheit des Zentralsystem unterstützt werden.
- Für Nebenstellen auf dem Remote-System ist der Zugriff auch durch die Zahl der verfügbaren VoIP- und VCM-Kanäle auf diesem System beschränkt.
- VoiceMail Lite und Embedded VoiceMail können nicht gemeinsam mit Centralized VoiceMail Pro verwendet werden.
- **Unterstützte VoiceMail-Features für entfernte IP Office-Instanz:**
  Nicht alle VoiceMail Pro-Features sind auf den entfernten IP Office-Systemen verfügbar. Warteschlangenansagen für Gruppen werden beispielsweise nicht unterstützt. Gegenwärtig werden nur die folgenden Features für Remote-Websites unterstützt:
  - Automatischer Assistent
  - Voice Messaging (Hinterlassen und Abrufen von Nachrichten).
  - Anrufaufzeichnung
  - Telefonbuch für Zielwahlname

Lizenzierung

Das häufigste Problem bei Centralized VoiceMail Pro ist es, dass die Lizenzanforderungen nicht richtig verstanden werden.

- Die Voicemail-Lizenzen werden im zentralen IP Office eingegeben und mit dem Feature Key validiert.
- Die entfernten IP Office-Systeme benötigen keine Voicemail-Lizenzen.
- Standardmäßig verwendet jede Instanz von IP Office eine Broadcast-Adresse, um einen Feature Key Server-PC zu ermitteln und seine Lizenzen zu validieren.
- Sobald ein Feature Key-Server Lizenzen einer Instanz von IP Office validiert hat, kann er erst nach einem Neustart weitere Instanzen von IP Office validieren.

Es wird daher dringend empfohlen, in einem Netzwerk mit mehreren Instanzen von IP Office das Feld **IP-Adresse des Lizenzservers** (Formular **System** > Registerkarte **System**) auf den einzelnen IP Office-Installationen auf die spezifische Adresse des Feature Key-Servers einzustellen oder leer zu lassen, wenn Sie einen Feature Key für serielle Ports verwenden. Wenn eine entfernte Instanz von IP-Office nicht über einen Feature Key-Server verfügt (da er keine Lizenzen verwendet), geben Sie 0.0.0.0 ein.

Beachten Sie, dass der VoiceMail Pro-Server zwei Stunden lang ohne Lizenzvalidierung betrieben werden kann. Aus diesem Grund können VoiceMail Pro und Centralized Voicemail Pro nach der Installation als betriebsfähig angezeigt, aber dann beendet werden.

Installieren von Centralized VoiceMail Pro

Bedenken Sie vor der Installation eines zentralen Voicemail Pro-Systems die Planungsvoraussetzungen, Einschränkungen und Lizenzanforderungen der Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Planungsvoraussetzungen, Einschränkungen und Lizenzierung.

So installieren Sie VoiceMail Pro auf dem zentralen System:

1. Installieren Sie die zentralen und entfernten IP Office-Systeme.
2. Installieren und testen Sie IP Office Small Community Networking. Nähere Einzelheiten finden Sie in der Job Aid "Small Community Networking". Job Aids finden Sie in der Wissensdatenbank von IP Office unter www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase.
3. Starten Sie IP Office Manager und empfangen Sie die Konfiguration des zentralen Systems.
4. Stellen Sie die **IP-Adresse des Lizenzservers** auf die Adresse des PCs ein, auf dem der Feature Key-Server des zentralen Systems ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie in der IP Office Manager-Hilfe.
5. Installieren Sie VoiceMail Pro auf dem Voicemail-Server-PC, der an das zentrale System angeschlossen ist.
   Die Installation entspricht dem Installationsprozess für den normalen, nicht zentralisierten Voicemail-Betrieb. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der VoiceMail Pro-Software.
6. Testen und bestätigen Sie die Voicemail-Installation, indem Sie an einer Nebenstelle im zentralen System ***17** wählen.
7. Konfigurieren Sie die Voicemail-Einstellungen auf dem Remote-System in IP Office Manager. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Voicemail-Einstellungen für Remote-Systeme.

Voicemail-Einstellungen auf den Remote-Systemen konfigurieren

Nach der Installation der zentralen VoiceMail Pro-Anwendung können Sie auch die Einstellungen für Remote-Systeme konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Voicemail-Einstellungen für Remote-Systeme:

1. Starten Sie IP Office Manager und empfangen Sie die Konfiguration des Remote-Systems.
2. Stellen Sie die **IP-Adresse des Lizenzservers** auf die Adresse des PCs ein, auf dem der Feature Key-Server des Remote-Systems ausgeführt wird.
   - Dies darf nicht derselbe PC sein auf dem der Feature Key-Server des zentralen Systems ausgeführt wird.
   - Wenn das Remote-System keine Lizenz verwendet, geben Sie 0.0.0.0 ein.
3. Doppelklicken Sie auf das Symbol **System**.
4. Stellen Sie auf der Registerkarte **Voicemail** Folgendes ein:
   - Stellen Sie die Option **Voicemail-Typ** auf ***Leitung*** ein.
   - Stellen Sie für **Voicemail-Zielrufnummer** die ***Ausgehende Gruppennummer*** ein, die auf der VPN-Leitung zum zentralen System eingestellt ist.
5. Laden Sie die Konfiguration und starten Sie Remote-IP Office neu.
6. Wählen Sie ***17** an einer Nebenstelle auf dem entfernten IP Office. Der Anruf sollte auf den VoiceMail Pro-Server geleitet werden und dann auf die Mailbox der Nebenstelle zugreifen.

Faxkonfiguration

Wenn in einem SCN (Small Community Network) eine Faxerkennung erforderlich ist, müssen in IP Office Manager einige wichtige Einstellungen vorgenommen werden.

So richten Sie die Faxerkennung für ein SCN (Small Community Network) ein:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Leitung** und wählen Sie die IP-Leitung aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **VoIP-Einstellungen**.

Installieren der Funktion "Text to Speech"

Überblick

Der VoiceMail Pro-Server kann die Text to Speech-Funktion (TTS) für folgende Aufgaben verwenden:

- Sprechen von Text innerhalb von Anrufverläufen mit der Aktion **Text sprechen**. Der Text kann Variablen aus anderen Aktionen beinhalten, darunter auch Datenbankaktionen.
- Unterstützung von Text to Speech per E-Mail. Hierfür ist das Einrichten und Überprüfen der MAPI-basierten Voicemail als E-Mail erforderlich.

Für VoiceMail Pro TTS muss auf dem Server-PC eine mit Microsoft SAPI 5 kompatible TTS-Engine installiert sein. Außerdem muss eine gültige Lizenz eingegeben werden. Es stehen zwei IP Office-Lizenzen zur Verfügen, mit denen die TTS-Funktion in VoiceMail Pro aktiviert werden kann. Diese sind im Folgenden aufgeführt:

- **VM Pro Generic TTS**
  Mit dieser Lizenz kann der VoiceMail Pro-Server die SAPI 5 TTS-Engines von Microsoft oder die mit SAPI 5 kompatiblen TTS-Engines anderer Anbieter verwenden. Die TTS-Engines von Microsoft (Microsoft Sam, Mike, Mary und Vereinfachtes Chinesisch) werden bei der Installation von Voicemail Pro standardmäßig installiert. Pro simultane Instanz der TTS-Verwendung ist eine Lizenz erforderlich.
- **VM Pro ScanSoft TTS**
  Diese Lizenz ermöglicht dem VoiceMail Pro-Server die Verwendung der TTS-Engines von Avaya. Diese Engines bieten eine bessere Audio-Qualität als die Microsoft TTS-Engines und unterstützen eine Reihe von Sprachen. Sie werden separat zur VoiceMail Pro-Software-CD in einem Set von 5 CDs geliefert. Pro simultane Instanz der TTS-Verwendung ist eine Lizenz erforderlich.

Tipp

- Zum Zweck der Kundendemonstration kann das Vertriebspersonal die Microsoft Sprachfunktion SDK 5.1 verwenden. Dazu gehört eine TTS-Wiedergabeanwendung, mit der Sie verschiedene TTS-Engines ohne VoiceMail Pro abspielen und vergleichen können. Sie können beispielsweise die TTS-Engine Avaya-Scansoft mit der Microsoft TTS-Engine vergleichen. Wenn Sie die Anwendung auf einem Laptop installieren, auf dem Scansoft TTS installiert ist, können Sie eine TTS-Engine auswählen und eine WAV-Datei für die angegebene TTS-Engine erstellen. Microsoft Speech SDK ist unter http://www.microsoft.com/speech/download/sdk51/ verfügbar.

Die folgenden Sprachen werden von den Avaya TTS-Engines unterstützt:

- Chinesisch
- Niederländisch
- Englisch (UK)
- Englisch (US)
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Norwegisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Russisch
- Spanisch
- Spanisch (Lateinamerika)

- **TTS-Unterstützung in mehreren Sprachen**
  Sie können mehrere Sprachen installieren. Eine Aktion **Sprache für Systemansage wählen** kann anschließend verwendet werden, um die TTS-Funktion in eine andere Sprache als die ausgewählte Standardsprache umzuschalten.
- **E-Mail-Lesefunktion**
  Wenn bei der Installation von VoiceMail Pro TTS parallel die Funktion Voicemail als E-Mail installiert wird, kann mit TTS für ausgewählte Mailbox-Benutzer die E-Mail-Lesefunktion bereitgestellt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter Voicemail als E-Mail:Überblick und Einrichten der Text-To-Speech-Funktionen für das Lesen von E-Mail.

Installation des allgemeinen Text to Speech

So installieren Sie Text to Speech:

1. Installieren und überprüfen Sie VoiceMail Pro wie gewohnt.
2. Fügen Sie der IP Office-Konfiguration mit IP Office Manager die Lizenz **VM Pro TTS (Generic)** hinzu. Senden Sie die neue Konfiguration an das IP Office-System.
3. Laden Sie die IP Office-Konfiguration erneut in den IP Office Manager und überprüfen Sie, ob der Lizenzstatus zu **Gültig** geändert wurde.
4. Die VoiceMail Pro-Installation umfasst die Standard-TTS-Engines von Microsoft (Microsoft Sam, Mike, Mary und Vereinfachtes Chinesisch). Wenn eine SAPI 5-kompatible TTS-Engine eines Drittanbieters verwendet werden soll, installieren Sie die entsprechende Software.
5. Öffnen Sie die **Systemsteuerung** und klicken Sie auf  **Sprachein-/ausgabe**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Text-in-Sprache**. Die installierten TTS-Engines werden aufgelistet.
7. Passen Sie die Einstellungen an und überprüfen Sie sie, um die gewünschte Sprachausgabe zu erhalten.

Installation von Avaya Text to Speech

Die Avaya TTS-Engine für VoiceMail Pro wird auf fünf CDs geliefert. Jede CD enthält einen anderen Sprachensatz. CD 1 muss aber auf jeden Fall installiert werden, damit der Installationsvorgang für die TTS-Engine gestartet werden kann.

So installieren Sie Text to Speech von Avaya:

1. Installieren und überprüfen Sie VoiceMail Pro wie gewohnt.
2. Fügen Sie mit IP Office Manager der IP Office-Konfiguration die Lizenz **VM Pro TTS (ScanSoft)** hinzu. Senden Sie die neue Konfiguration an das IP Office-System.
3. Laden Sie die IP Office-Konfiguration erneut in den IP Office Manager und überprüfen Sie, ob der Lizenzstatus zu **Gültig** geändert wurde.
4. Legen Sie die erste Avaya TTS-CD ein. Die Installation wird automatisch gestartet.
5. Befolgen Sie die Anweisungen des Assistenten und installieren Sie die gewünschten Sprachen. Je nach ausgewählter Sprache wird unter Umständen die Anweisung angezeigt, eine andere CD aus dem Set einzulegen.
6. Öffnen Sie die **Systemsteuerung** und klicken Sie auf  **Sprachein-/ausgabe**.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Text to Speech**. Die installierten TTS-Engines werden aufgelistet.
8. Passen Sie die Einstellungen an und überprüfen Sie sie, um die gewünschte Sprachausgabe zu erhalten.

Text to Speech konfigurieren

So konfigurieren Sie die Funktion "Text to Speech":

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie  **Sprache**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Text-in-Sprache**.
4. Im Feld **Stimmenauswahl** wird angezeigt, welche TTS-Engine zurzeit durch Windows verwendet wird. Diese TTS-Engine wird auch vom VoiceMail Pro-Server verwendet.

Verwenden der Aktion "Text sprechen"

Wenn Sie TTS einsetzen möchten, können Sie einem Anrufverlauf die Aktion **Text sprechen** hinzufügen. Der Text für die Sprachausgabe wird in die Registerkarte mit den aktionsspezifischen Informationen eingegeben. Dieser Text kann Folgendes enthalten (auch Kombinationen):

- Eingegebenen Text.
- VoiceMail Pro-Systemvariablen. Beispiel:
    - **$KEY** wird bei der Sprachausgabe durch die letzten Ziffern ersetzt, die im Anrufverlauf vom Anrufer gewählt werden.
    - Bei der Verwendung der Datenbankinteraktion würde die Eingabe **$DBD[x]** durch den aktuellen Wert dieses Datenbankfelds ersetzt werden.
    - Die Eingabe **$CLI** würde die CLI des Anrufers zurück an den Anrufer ausgeben werden (falls verfügbar).
- SAPI 5 XML-Tags können hinzugefügt werden, um die Textausgabe zu verändern. Beispiel:
    - Wenn 123 als "eins zwei drei" ausgegeben werden soll und nicht als "einhundertdreiundzwanzig", geben Sie <spell>123</spell> ein.

SAPI-Steuerelemente für TTS

Die Windows TTS-Engines verwenden die SAPI-Programmierschnittstelle (Speech Application Program Interface) von Microsoft. Dabei werden auch innerhalb des Textes XML-Tags verwendet, um die Art der Sprachwiedergabe zu beeinflussen. Beispiel: Im Text ***Dies ist der <volume level="90">Text</volume>, der gesprochen werden soll.*** sind die Elemente innerhalb der spitzen Klammern (< >) die XML-Tags, mit denen die Sprachwiedergabe geändert wird.

Nachfolgend werden einige der SAPI XML-Steuerelemente aufgelistet, die VoiceMail Pro TTS unterstützt. Weitere Informationen zu SAPI 5 erhalten Sie auf den Support-Websites von Microsoft.

- **Volume**: Ändern der Lautstärke.
- **Rate**: Ändern der Sprechgeschwindigkeit.
- **Pitch**: Ändern der Tonhöhe.
- **Emph**: Betonen von bestimmten Wörtern.
- **Spell**: Wörter werden buchstabiert und Zahlen als Ziffern gelesen.
- **Silence**: Hinzufügen einer Sprechpause.
- **Partofsp**: Ändern der Verwendung von Wörtern.

Eingabe von XML-Tags

XML-Tags können auf zwei Arten verwendet werden: *geschachtelt* oder *leer*.

- **Geschachtelte Tags:** Beispiel: *<volume level="90">Text</volume>*
  Geschachtelte Tags bestehen aus:
  - einem öffnenden XML-Tag, in dem oben angeführtem Beispiel <volume level="90">
  - dem Text, auf den der Befehl des öffnenden Tags angewendet werden soll
  - einem schließenden XML-Tag. Für das schließende Tag wird derselbe Befehl wie im öffnenden Tag verwendet, wobei ein Schrägstrich (/) vorangestellt wird und das Tag keine weiteren Einstellungen enthält. In diesem Beispiel ist dies **</volume>**.
- **Leere Tags:**Beispiel: <volume level="90"/>Sämtlicher nachfolgender Text
  Ein leeres Tag ist nicht geschachtelt und sein Befehl und die Einstellungen werden auf den gesamten folgenden Text angewendet. Leere Tags können am Schrägstrich (**/**) vor der schließenden Klammer des Tags (**>**) erkannt werden.

Beispiele für SAPI XML-Tags

Volume
Steuert die Lautstärke der Sprachwiedergabe. Dieses Tag kann als geschachteltes oder leeres Tag verwendet werden.

- **Attribute:**
  - **level=**
    Unterstützt Werte zwischen 0 und 100, durch die der Prozentsatz der im System festgelegten Lautstärke angezeigt wird.
- **Beispiele:**
  - <volume level="50"/>Der folgende Text wird in der Lautstärke 50 wiedergegeben.
  - <volume level="50">Dieser Text wird in Lautstärke 50</volume> und dieser in der normalen Lautstärke wiedergegeben.

Rate
Steuert die Geschwindigkeit des gesprochenen Textes. Dieses Tag kann als geschachteltes oder leeres Tag verwendet werden.

- **Attribute:**
  Für dieses Tag kann nur ein Attribut verwendet werden.
  - **absspeed=**
    Legt die absolute Sprechgeschwindigkeit in einem Bereich von -10 bis 10 fest, wobei 0 die normale Sprechgeschwindigkeit ist.
  - **speed=**
    Legt eine Änderung der Sprechgeschwindigkeit fest, die der aktuellen Geschwindigkeit hinzugefügt wird.
- **Beispiele:**
  - <rate absspeed="5">Dieser Text wird mit der Geschwindigkeit 5</rate> und dieser mit der normalen Geschwindigkeit wiedergegeben.
  - <rate absspeed="5"/>Der gesamte folgende Text wird mit der Geschwindigkeit 5 wiedergegeben.
  - <rate speed="-5"/>Die aktuelle Sprechgeschwindigkeit wird um 5 Punkte reduziert.

Pitch
Steuert die Tonhöhe des gesprochenen Textes. Dieses Tag kann als geschachteltes oder leeres Tag verwendet werden.

- **Attribute:**
  Für dieses Tag kann nur ein Attribut verwendet werden.
  - **absmiddle=**
    Legt die absolute Tonhöhe in einem Bereich von -10 bis 10 fest, wobei 0 die normale Tonhöhe ist.
  - **middle=**
    Legt eine Änderung der Tonhöhe fest, die der aktuellen Geschwindigkeit hinzugefügt wird.
- **Beispiele:**
  - <pitch absmiddle="5">Dieser Text wird in der Tonhöhe 5</pitch> und dieser in der normalen Tonhöhe wiedergegeben.
  - <pitch absmiddle="5"/>Der gesamte folgende Text wird in der Tonhöhe 5 wiedergegeben.
  - <pitch middle="-5"/>Die aktuelle Tonhöhe wird um 5 Punkte reduziert.

Emph
Betont ein Wort oder einen Abschnitt im Text. Dieses Tag muss geschachtelt sein.

- **Attribute:**
  Für dieses Tag sind keine Attribute verfügbar.
- **Beispiel:**
  - Sagen Sie <emph>Buh</emph>.

Spell

Mit diesem Tag wird die Engine veranlasst, den geschachtelten Text buchstäblich auszusprechen und nicht die Sprachregeln anzuwenden. Das Tag ist nützlich bei Zahlen, die nicht als Zahl (z.B. 3001 als "dreitausendundeins"), sondern als Ziffern (3001 als "drei null null eins") gelesen werden sollen. Dieses Tag muss geschachtelt sein.

- **Attribute:**
  Für dieses Tag sind keine Attribute verfügbar.
- **Beispiel:**
  - Die Telefonnummer lautet <spell>555 3468</spell>.

Silence

Fügt eine Sprechpause ein. Dieses Tag muss leer sein.

- **Attribute:**
  - **msec=** Legt die Dauer in Millisekunden fest.
- **Beispiel:**
  - Eine kurze Pause <silence msec="500"/> von einer halben Sekunde.

Partofsp

Die Aussprache eines Worts wird entsprechend seinem Gebrauch geändert, wenn dieser in der TTS-Sprach-Engine nicht richtig ermittelt wurde. Die Engine kann auch überschrieben werden. Dieses Tag muss geschachtelt sein.

- **Attribute:**
  - **part=** Übernimmt einen Wert von einem Substantiv (**noun**), Verb (**verb**), Adjektiv (**modifier**), einer Funktion (**function**) oder Interjektion (**interjection**).
- **Beispiel:**
  - To <partofsp part="verb">record</partofsp> that <partofsp part="noun">record</partofsp> press 1.

Einrichten der Text-To-Speech-Funktionen für das Lesen von E-Mails

Das Parsen von E-Mails ist nur mit einer Lizenz für TTS möglich. Daher ist es nicht möglich, E-Mails ohne eine gültige TTS-Lizenz weiterzuleiten.

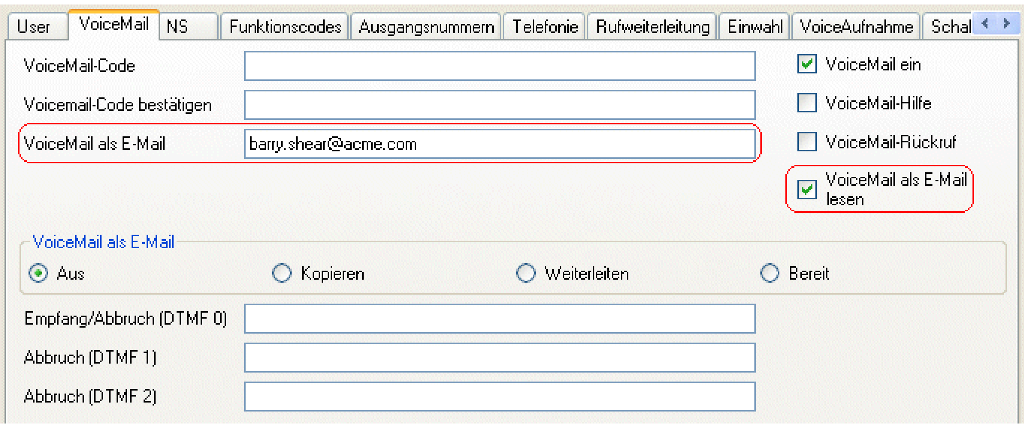
In Verbindung mit MAPI-E-Mail-Clients und dem Exchange-Server können Benutzer mit TTS neue E-Mails in ihrem Posteingang lesen, wenn sie auf ihre Voicemail-Mailbox zugreifen.

Diese Funktion wird nur für den Intuity-Modus unterstützt. Benutzer können ihre neuen Voicemail-Nachrichten abhören und anschließend die Anzahl der "Nachrichten mit Text". Bevor die einzelnen E-Mails angesagt werden, erhalten Benutzer Informationen über Absender, Sendezeit und Größe der E-Mail. Auf diese Weise können sie umfangreiche oder weniger dringende E-Mails auslassen.

- Das Lesen von E-Mails kann für E-Mails im HTML-Format nicht durchgeführt werden. Wenn HTML-Nachrichten eingehen, wird der gesamte Code als Nachricht interpretiert.

So richten Sie Text-to-Speech für das Lesen von E-Mails ein:

1. Installieren und testen Sie VoiceMail Pro für die MAPI-basierte Funktion von Voicemail als E-Mail auf einem Exchange-Server.
2. Um das Lesen von E-Mails auszuführen, muss das auf dem Exchange-Server für Voicemail als E-Mail erstellte **Voicemail**-Konto auf die E-Mail-Boxen der einzelnen Benutzer zugreifen können. Dies kann auf zwei Arten bewirkt werden:
    - Stellen Sie auf dem Exchange-Server sicher, dass das Voicemail-Benutzerkonto über Zugriffsrechte auf alle Benutzer-E-Mail-Boxen hat oder
    - Im Outlook-Programm der einzelnen Benutzer:
        1. Wählen Sie **Extras** >**Optionen**.
        2. Wählen Sie **Stellvertretungen**.
        3. Fügen Sie das Voicemail-Konto als Stellvertretung ein.
3. Installieren und testen Sie den TTS-Betrieb mit der Aktion **Text sprechen**.
4. Laden Sie mit IP Office Manager die IP Office-Konfiguration und öffnen Sie die Einstellungen für die einzelnen Benutzer.

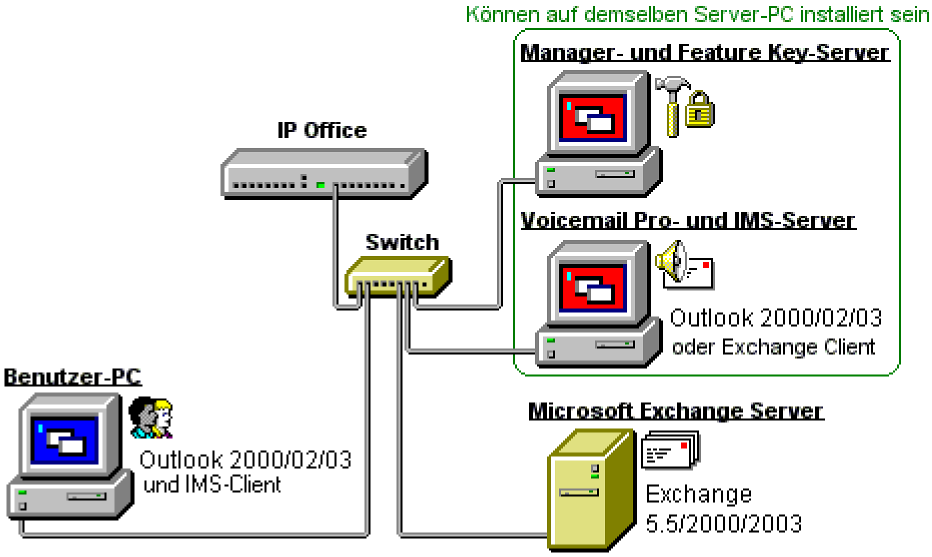


5. Geben Sie für **Voicemail als E-Mail** die E-Mail-Adresse des Benutzers ein. Diese Adresse wird für den Voicemail-als-E-Mail-Dienst und für die E-Mail-Lesefunktion verwendet.
6. Aktivieren Sie **VoiceMail/E-Mail lesen**.
    - Bei Systemen, die von Version 2.0 aktualisiert wurden, wird das Pluszeichen (**+**) vor den E-Mail-Adressen der Benutzer, das auf die Verwendung von E-Mail-TTS hinwies, automatisch entfernt. Stattdessen wird das Kontrollkästchen **VoiceMail/E-Mail lesen** aktiviert.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die neue Konfiguration wieder mit dem IP Office-System zusammenzuführen.
8. Senden Sie eine Test-E-Mail an den Benutzer. Melden Sie sich anschließend bei der Voicemail-Box des Benutzers an und überprüfen Sie, ob nach den Sprachnachrichten eine neue "Nachricht mit Text" angekündigt wird.

Installation von IMS

Überblick

Durch Integrated Messaging Service (IMS) können Benutzer über ihr normales E-Mail-Programm (Microsoft Outlook oder Exchange) mit Voicemails arbeiten. Voicemails können auch nach wie vor über das Telefon bearbeitet werden.



Voicemails werden im Posteingang des Benutzers mit einem besonderen Symbol gekennzeichnet. Wenn eine Voicemail geöffnet wird, wird ein spezielles Formular angezeigt, das es dem Benutzer ermöglicht, die Nachricht über das Telefon abzuspielen. Die Voicemail selbst verbleibt auf dem Voicemail-Server.

Wird eine Voicemail entweder per E-Mail oder per Telefon abgerufen, weitergeleitet oder gelöscht, wird der Status sowohl in der Mailbox als auch im Posteingang verzeichnet.

Abspielen von Nachrichten mit dem PC
Normalerweise werden Voicemail-Nachrichten durch IMS über das Telefon des PC-Benutzers abgespielt. IMS kann so eingerichtet werden, dass die Voicemail-Nachrichten als WAV-Dateien gesendet und über den PC abgespielt werden können. Dies stellt jedoch hohe Kapazitätsanforderungen an das Netzwerk und die Server und sollte daher vermieden werden. Für eine Gesprächsminute muss normalerweise eine 1 MB große Datei über das Netzwerk übertragen werden.

Netzwerkkenntnisse und Verwendung von Exchange-Server
Für die Installation von IMS ist Zugriff auf den Exchange-Server des Kunden und auf andere wichtige Komponenten des Netzwerks erforderlich. Die Installation sollte nur von einer Person durchgeführt werden, die über gute Kenntnisse des Exchange-Servers und des Microsoft-Netzwerks verfügt. Die Installation sollte außerdem nur gemeinsam mit dem Netzwerkadministrator des Kunden durchgeführt werden.

Wichtig

- Um eine erfolgreiche Installation von VoiceMail Pro mit IMS zu gewährleisten, müssen die Schritte in den nachfolgenden Abschnitten befolgt werden. Beachten Sie insbesondere die angegebenen Berechtigungen.
- Die Installation der IMS-Komponenten auf dem VoiceMail Pro-Server ist Teil der VoiceMail Pro-Installation.

Einschränkungen von IMS

IMS wurde für ein System entwickelt, das einen IP Office- und einen Microsoft Exchange-Server umfasst. Der Dienst kann in einem System mit mehreren Telefonsystemen verwendet werden, solange für dieses System nur ein zentraler Voicemail-Server verwendet wird.

Folgende Aktionen können nicht mit IMS durchgeführt werden:

- Speichern einer Voicemail
- Verfassen einer neuen Voicemail
- Beantworten einer Voicemail
- Anhängen von Kommentaren an eine weitergeleitete Voicemail
- Markieren einer Voicemail als "dringend"

Voicemails sollten nicht in öffentliche Ordner abgelegt werden.

Client-PCs mit Windows 98 müssen über TCP/IP eine Verbindung zum IMS-Server-PC herstellen. Clients, die kein TCP/IP verwenden, werden nicht unterstützt.

Um die Startdauer kurz zu halten, überprüft IMS beim Starten nur den Root-Posteingang auf neue Nachrichten.

IMS-Komponenten

IMS besteht aus den folgenden Komponenten:

- **VoiceMail Pro**
  Stellt für Benutzer der IP Office-Nebenstellen Voicemail-Dienste bereit.
- **IMS-Server**
  Diese Komponente umfasst zwei auf dem VoiceMail Pro-Server-PC installierte Dienste:
  - **IMS-Sprach-Dienst**
  - **IMS-Gateway-Dienst**
    Dieser Dienst arbeitet mit dem VoiceMail Pro-Server, dem Exchange-Server und den IMS-Clients zusammen. Er speichert den aktuellen Status der Voicemail-Nachrichten und gibt diesen sowohl im E-Mail-Posteingang als auch in der Voicemail-Box an.
- **Microsoft Exchange-Server**
  Der MS Exchange-Server des Kunden.
- **IMS Verwaltungs-Tool**
  Über dieses Tool wird die Verknüpfung zwischen den Voicemail- und den E-Mail-Boxen verwaltet.

Auf den PCs der Benutzer werden darüber hinaus die folgenden Komponenten benötigt:

- **Microsoft Exchange oder Outlook**
  Microsoft Exchange Client oder Outlook 97 oder höher.
- **IMS Client**
  Diese Komponente, die auf dem PC jedes E-Mail-Benutzers installiert wird, stellt eine Voicemail-Schnittstelle innerhalb des Benutzerprogramms Microsoft Exchange bzw. MS Outlook bereit.

Alternativen zur Installation von IMS

Der IMS-Server setzt sich aus zwei Komponenten zusammen:

- **IMS-Gateway-Dienst**
- **IMS-Sprach-Dienst**

Diese Komponenten können separat installiert werden, falls erforderlich. Es müssen jedoch folgende Regeln befolgt werden:

- Der IMS-Sprach-Dienst muss auf dem VoiceMail Pro-Server-PC installiert werden.
- Der IMS-Gateway-Dienst kann auf dem VoiceMail Pro-Server-PC oder dem Exchange-Server-PC installiert werden. Bei der Installation des IMS-Gateway-Dienstes auf dem Exchange-Server-PC sind mehr Installationsschritte erforderlich. In einigen Systemen kann dieser Dienst aber zur Leistungsverbesserung führen.

Vor der Installation von IMS

Stellen Sie vor der Installation von IMS sicher, dass folgende Voraussetzungen gegeben sind:

- Microsoft IIS Web-Server ist installiert.
- In IP Office Manager lautet der Status der IMS-Lizenz **Gültig** und **Unbegrenzt.** Dies ist erforderlich, da der IMS-Betrieb zusätzlich zu den VoiceMail Pro-Lizenzen eine Lizenz in IP Office erfordert. Folgende Lizenzen sind erforderlich:
    - Lizenzen für **VoiceMail Pro (4 Ports)** plus **Zusätzliches VoiceMail Pro (X Ports)** bis zur Gesamtzahl der von der IP Office-Steuereinheit benötigten oder unterstützten Ports.
    - **Integrated Messaging -** Ermöglicht die Verwendung von IMS mit VoiceMail Pro.

Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe zu IP Office Manager.

- In IP Office Manager sind die Einstellungen für Voicemail als E-Mail **ausgeschaltet**. Der Grund hierfür ist, dass die IP Office-Konfigurationseinstellungen für die einzelnen Benutzer nicht auf IMS zutreffen. Die Einstellungen werden gewöhnlich standardmäßig deaktiviert. Dennoch empfiehlt es sich, dies vor der Installation noch einmal zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie in der IP Office Manager-Hilfe.
- Es liegt ein Domänenbenutzer- und Mailboxkonto namens ***IMS*** vor. Informationen zum Erstellen dieses Kontos finden Sie unter Erstellen und Konfigurieren des IMS-Kontos.
- Der Outlook- oder Exchange-Client auf dem Server-PC ist zur Verwendung des gleichen Kontos konfiguriert. Informationen zum Erstellen dieses Kontos finden Sie unter Erstellen und Konfigurieren des IMS-Kontos.

Wichtig

- Installieren Sie die IMS- und VoiceMail Pro-Software erst dann, wenn Sie alle genannten Aspekte überprüft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der IMS- und VoiceMail Pro-Software.

Für die Verbindung mit IMS (Integrated Messaging Service) ist Folgendes erforderlich:

- Der Voicemail-Server muss MAPI verwenden.
- Als Teil der Installation von IMS muss für den Benutzer *IMSAdmin* ein Exchange-Benutzerkonto eingerichtet werden.
- Das Konto muss ein Mitglied derselben Domäne wie der VoiceMail Pro-Server sein.
- Es ist eine Liste erforderlich, in der die Kontonamen der Exchange-Benutzer den Voicemail-Mailbox-Benutzern zugeordnet sind.
- Integrated Messaging Pro (IMS) wird von Microsoft Exchange 5.5, 2000 und 2003 (SP1 und SP4) unterstützt.

Erstellen und Konfigurieren des IMS-Kontos

Dieser Abschnitt enhält eine Beschreibung folgender Vorgehensweisen:

- Erstellen eines Domänenbenutzer- und Mailboxkontos namens ***IMS****.*
- Konfigurieren des Outlook- oder Exchange-Clients auf dem Server-PC, so dass er das gleiche Konto verwendet.

So erstellen und konfigurieren Sie ein Domänenbenutzer- und Mailboxkonto namens *IMS:*

1. Stellen Sie sicher, dass der PC, auf dem der Integrated Messaging-Server ausgeführt wird (normalerweise der VoiceMail Pro-Server-PC), Mitglied derselben Domäne ist wie der Exchange-Server.
    - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz**. Wählen Sie **Eigenschaften** und wählen Sie die Registerkarte **Netzwerkidentifikation**. Um der Domäne beizutreten müssen Sie ein Anmeldekonto mit Verwaltungsberechtigungen für die Domäne verwenden.
2. Erstellen Sie ein Konto namens **IMS** auf der Domäne und eine zugeordnete **Mailbox**. Geben Sie ein sicheres Kennwort an und aktivieren Sie **Benutzer kann das Kennwort nicht ändern** und **Kennwort läuft nie ab**.
3. Wählen Sie auf dem VoiceMail Pro-PC **Verwaltung**> **Computerverwaltung** >**Gruppen**.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Suchen in** den Domänennamen.
5. Heben Sie im Fenster **Name** das IMS-Konto hervor und klicken Sie auf **Hinzufügen**. Klicken Sie zweimal auf **OK**.
6. Klicken Sie auf dem Desktop mit der rechten Maustaste auf das Symbol **Outlook** und wählen Sie **Eigenschaften**, um das Konto **IMS** zu konfigurieren.
7. Klicken Sie im Bildschirm **Mail** auf der Registerkarte **Allgemeines** auf **Hinzufügen**.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Microsoft Exchange** und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
9. Geben Sie den Namen des Exchange-Servers in das Feld **Server** ein und geben Sie **IMS-Konto** in das Feld **Mailbox** ein. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).
10. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie den Computer auf Reisen verwenden, wählen Sie **Nein** aus. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).
11. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
12. Heben Sie die **MS Exchange-Einstellungen** hervor und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
13. Heben Sie **Microsoft Exchange Server** hervor und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
14. Klicken Sie auf **Namen überprüfen** und stellen Sie sicher, dass der Name aufgelöst wird.
15. Nachdem der Name aufgelöst wurde, wählen Sie **Übernehmen**. Klicken Sie zweimal auf **OK** und dann auf **Schließen**.
16. Fahren Sie erst fort, wenn der Name korrekt mit dem Exchange Server aufgelöst wurde. Wenn der Name nicht korrekt aufgelöst wurde, prüfen Sie die Exchange- und Mail-Kontendetails mit dem Exchange-Administrator.
17. Öffnen Sie Outlook und wählen Sie **Ja**, um **Outlook als Standard-E-Mail-Anwendung** zu registrieren.

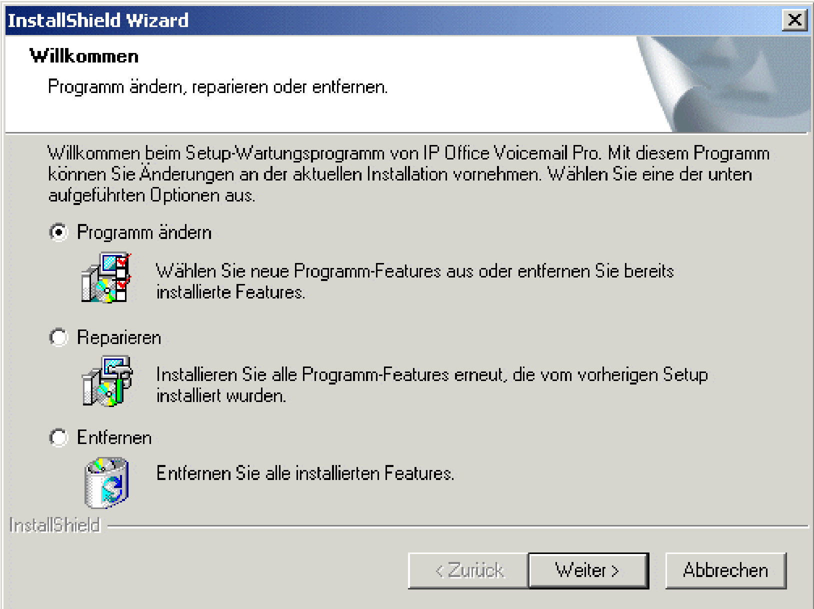
Installieren der IMS- und VoiceMail Pro-Software

Installieren Sie die IMS-Software erst, nachdem Sie die erforderlichen Überprüfungen vorgenommen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Vor der Installation von IMS.

So installieren Sie die IMS- und VoiceMail Pro-Software:

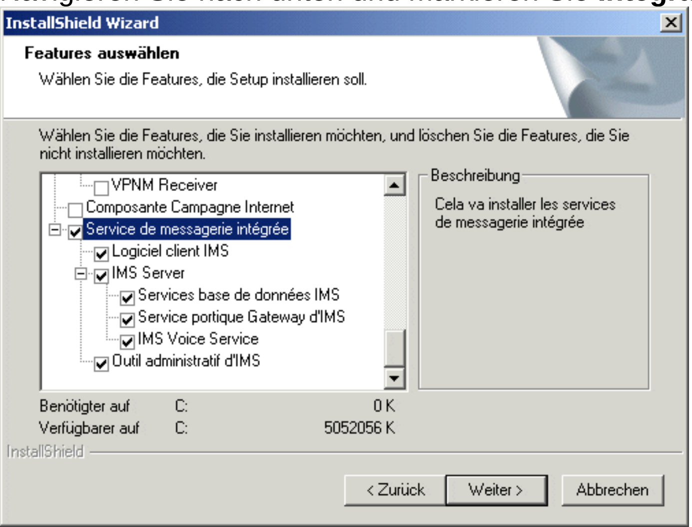
1. Legen Sie die **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Der Installationstext und die Standardsprache-Eingabeaufforderungen werden in der gewählten Sprache angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Installation wird vorbereitet.
4. Wenn der folgende Bildschirm angezeigt wird, ist VoiceMail Pro bereits installiert. In diesem Fall müssen Sie keine neue Version installieren, sondern eine Aktualisierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro.

   Wenn auf dem PC bereits eine grundlegende VoiceMail Pro-Installation vorliegt und Sie nun IMS installieren möchten, gelten dieselben Anweisungen. Der Unterschied besteht darin, dass Sie nach Aufforderung zum Ändern, Reparieren oder Entfernen die Option **Ändern** auswählen und später während der Installation das Kontrollkästchen **Integrated Messaging** markieren müssen.

   Andernfalls wird die Installation von IP Office VoiceMail Pro begonnen und das Begrüßungsfenster angezeigt.
5. Klicken Sie im Begrüßungsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Daraufhin wird das Fenster "Kundeninformationen" angezeigt.
6. Geben Sie in diesem Fenster einen Benutzernamen und den Firmennamen ein oder verwenden Sie die angebotenen Standardnamen. Diese Einstellungen wirken sich nach der Installation nicht auf VoiceMail Pro aus.
7. Wählen Sie in demselben Fenster die Option, durch die festgelegt wird, wer VoiceMail Pro verwenden können soll. Es wird empfohlen, **Jeden, der diesen Computer verwendet (alle Benutzer)** auszuwählen.
8. Klicken Sie im Kundeninformationsfenster auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Fenster "Zielspeicherort auswählen" wird angezeigt.
9. Klicken Sie im Fenster Zielspeicherort auswählen auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner, in dem die VoiceMail Pro-Dateien installiert werden sollen. Alternativ können Sie auf **Weiter** klicken und den vorgeschlagenen Ordner verwenden. Das Fenster für die Messaging-Komponenten wird angezeigt, so dass Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.
10. Wir empfehlen, die Standardeinstellung zu übernehmen, es sei denn, Sie haben gute Gründe, den Zielspeicherort zu ändern.
11. Markieren Sie im Fenster für die Messaging-Komponenten die Option **VoiceMail Pro (Vollversion)**.

12. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Einrichtungstyp" wird angezeigt.
13. Wählen Sie im Fenster "Setup-Typ" die Option **Benutzerdefiniert**.
14. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster Funktionen auswählen wird angezeigt. Hier können Sie die VoiceMail Pro-Funktionen auswählen, die zusätzlich installiert werden sollen.
15. Stellen Sie für IMS sicher, dass die Einstellungen folgendermaßen lauten:
    - Die Web-Kampagnen-Komponente von VoiceMail Pro ist für IMS **nicht** erforderlich, wird aber bei einer Standardinstallation von VoiceMail Pro-Server installiert. Wenn bereits ein Webserver installiert wurde, die Web-Kampagnen-Komponente von VoiceMail Pro jedoch nicht erforderlich ist, sollten Sie die Markierung dieser Option entfernen, um sie nicht zu installieren. Falls diese Komponente jedoch aus einem anderen Grund erforderlich sein sollte, stellen Sie sicher, dass die Option markiert bleibt.
    - Stellen Sie weiterhin sicher, dass **Voicemail Pro-Client** und **VoiceMail Pro-Dienst** markiert sind.
    - Markieren Sie alle zusätzlich benötigten Sprachen. Wir empfehlen neben den für den Kunden erforderlichen Sprachen die standardmäßige Auswahl von **Englisch** oder **Englisch (US)**.
        - **Wichtiger Hinweis**
          Lassen Sie alle anderen Software-Funktionen aktiviert, da diese sonst ebenfalls entfernt werden.
    - Navigieren Sie nach unten und markieren Sie **Integrated Messaging Service**.



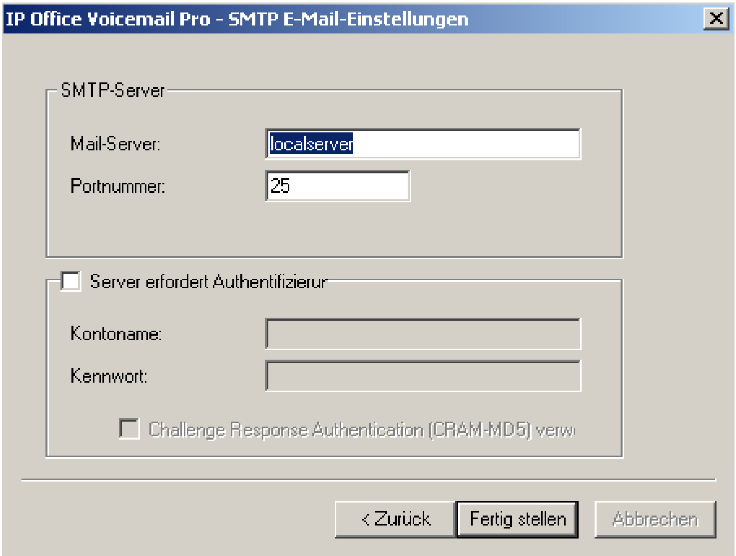
16. Klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie die Web-Kampagnen-Komponente von VoiceMail Pro für die Installation markiert haben, wird das Fenster zur Auswahl des Webserver-Stammverzeichnisses angezeigt.
17. Geben Sie den Pfad zu dem Ordner ein, in dem die Web-Kampagnen-Webseiten gespeichert werden sollen. Alternativ können Sie die Vorgabe akzeptieren oder auf **Durchsuchen** klicken, um einen neuen Ordner auszuwählen.
18. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Wählen Sie den Speicherort des Skript-Verzeichnisses auf Ihrem Web-Server aus" wird angezeigt.
19. Geben Sie den Pfad zu dem Ordner ein, in dem die Web-Kampagnen-Komponenten installiert werden sollen. Alternativ können Sie die Vorgabe akzeptieren oder auf **Durchsuchen** klicken, um einen neuen Ordner auszuwählen.
20. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Dienst-Kontoname" wird angezeigt. Angaben zum standardmäßigen Administratorkonto sind bereits vorgegeben.
21. Geben Sie im Fenster Dienst-Kontoname den **Benutzernamen** und das **Passwort** für das Benutzerkonto ein, unter dem der VoiceMail Pro-Dienst angemeldet und ausgeführt werden soll. Dies sollte das ***IMS***-Konto sein, das zuvor auf dem Domänen- und Exchange-Server erstellt wurde. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren PC- oder Netzwerkkonten auswählen.

22. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm "Programmordner wählen" wird angezeigt.
23. Standardmäßig werden die Programmordner in einem Ordner namens IP Office erstellt. Sie können einen anderen Ordner eingeben oder aus der Liste der verfügbaren Ordner auswählen. Um einen anderen Ordner anzugeben, geben Sie den Ordnernamen in das Feld für den Programmordner ein. Falls Sie einen bestehenden Ordner verwenden möchten, heben Sie in der Liste der bestehenden Ordner den gewünschten Namen hervor.
24. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kopie von Dateien beginnen" erscheint. Vor Beginn des Kopiervorgangs wird eine Zusammenfassung der bisher gewählten Einstellungen angezeigt.
25. Überprüfen Sie die Einstellungen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind. Überzeugen Sie sich insbesondere davon, dass die erforderlichen Sprachen aufgeführt werden. Führen Sie gegebenenfalls einen Bildlauf durch, um alle Informationen anzuzeigen.
    - Falls die Einstellungen nicht richtig sind, klicken Sie auf **Zurück** und ändern Sie sie.
26. Wenn Sie sich von der Richtigkeit der Einstellungen überzeugt haben, klicken Sie auf **Weiter,** um die Dateien zu kopieren. Das Fenster für den Setup-Status wird angezeigt, dem Sie entnehmen können, wie weit die Installation fortgeschritten ist.
27. Klicken Sie nach abgeschlossener Installation auf **Fertig stellen**, um den Computer neu zu starten.
28. Das System versucht, alle mit VoiceMail Pro und IMS assoziierten Dienste zu starten.
    - **Wichtiger Hinweis** - Diese Phase schlägt fehl, wenn die Lizenzen in IP Office nicht gültig sind.



29. Sobald die Dienste gestartet wurden, fährt der Installationsprozess fort. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - Systemeinstellungen" wird angezeigt.
30. Wählen Sie die benötigte Protokollebene aus. Die Protokollierung ist für die Fehlerdiagnose geeignet. Nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass IMS korrekt funktioniert, können Sie die Protokollierung deaktivieren.
31. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - Pfadeinstellungen" wird angezeigt.
32. Geben Sie den Namen des Server-PCs ein, auf den VoiceMail Pro und IMS installiert wurden. In der Mehrzahl der Fälle wird der Name automatisch erkannt und eingetragen. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf **Durchsuchen** und geben Sie den Namen des Integrated Messaging-Sprachservers an.
33. Klicken Sie im Fenster "IP Office Voicemail Pro - Pfadeinstellungen" auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt. In diesem Fenster können Sie Benutzernamen und Passwörter für Anwendungen festlegen, die auf den VoiceMail Pro-Server zugreifen können.
    - Geben Sie in das Feld **Kontodetails** den Namen des E-Mail-Kontos an, das IMS-E-Mail-Nachrichten verwenden soll. Alternativ können Sie auf **Durchsuchen** klicken und den Namen des zu verwendenden E-Mail-Kontos angeben.
34. Wenn Voicemail-Nachrichten als WAV-Dateien in E-Mails gesendet werden sollen, markieren Sie die Option **Wave-Datei übertragen**.
    - Das Senden von WAV-Dateien über das Netzwerk erzeugt eine hohe Datendichte auf dem Netzwerk und den Netzwerk-Servern. Für eine einminütige Nachricht wird eine WAV-Datei von 1 MB benötigt.

35. Wählen Sie die gewünschte Option zur Übertragung der WAV-Dateien. Zur Auswahl stehen:
    - **Wave-Datei an Nachricht anhängen** Mit dieser Option kann der Empfänger die Wave-Datei zur anderweitigen Verwendung kopieren.
    - **Wave-Datei in Nachricht einbetten** Mit dieser Option kann der Empfänger die Wave-Datei in eine Nachricht einbetten.
      Tipp - Die eingebettete Datei wird komprimiert und ist daher kleiner als eine angehängte Datei.
36. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro - SMTP-E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt. Hier können Sie Angaben zum SMTP-Server machen, an den VoiceMail Pro die Nachrichten senden soll.



37. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Programm versucht, die E-Mail-Einstellungen zu validieren. Wenn die erforderliche Software korrekt installiert wurde und die Lizenzanforderungen erfüllt sind, werden Sie aufgefordert, den Voicemail-Dienst zu starten. Falls mit dem SMTP-Server keine Verbindung hergestellt werden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt. In dem Fall müssen Sie den Voicemail-Dienst möglicherweise manuell starten. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Dienstes.
38. Klicken Sie auf **OK**, um die Fehlermeldung wieder auszublenden. Die Softwareinstallation ist jetzt abgeschlossen. Als nächstes müssen Sie die MAPI-Einstellungen konfigurieren, sofern dies nicht bereits geschehen ist. Informationen dazu finden Sie unter Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb. Wenn MAPI bereits konfiguriert ist, ordnen Sie als nächstes den einzelnen Sprachmailboxen der Benutzer eine E-Mail-Adresse zu. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnen von Sprachmailboxen zu E-Mail-Adressen.

Starten des VoiceMail Pro-Dienstes

Wenn VoiceMail Pro erfolgreich installiert wurde, wird der Voicemail-Dienst automatisch gestartet. Gelegentlich kann es notwendig sein, den Voicemail-Dienst manuell zu starten, beispielsweise, wenn Sie Probleme bei der Installation haben oder Probleme, die zu einem späteren Zeitpunkt auftreten, nachverfolgen müssen.

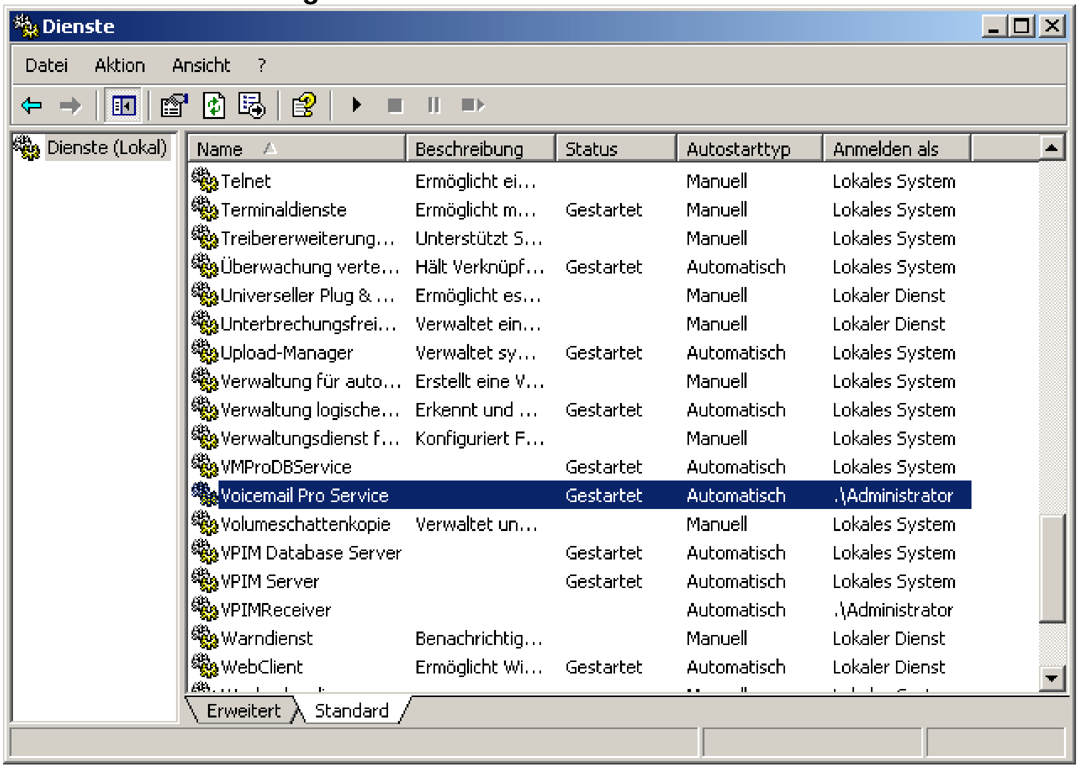
Das Starten verläuft in zwei Phasen:

1. Sie müssen sicherstellen, dass der VoiceMail Pro-Server automatisch neu startet, wenn der Server-PC neu gestartet wird.
   Der VoiceMail Pro-Server installiert einen Dienst unter Verwendung des Benutzernamens und Kennworts des während der Installation festgelegten Kontos. Der Dienst wird automatisch bei jedem Neustart des PC ebenfalls neu gestartet.
2. Sie initialisieren den Standardanrufverlauf.

Die folgenden Schritte gelten für Windows NT4, 2000, XP und 2003.

So starten Sie den VoiceMail Pro-Dienst:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie **Verwaltung** > **Dienste**.



3. Der Dienst **VoiceMail Pro Server** sollte angezeigt werden. Sein **Status** sollte auf ***Gestartet*** und der**Starttyp** auf ***Automatisch*** eingestellt sein.
4. Schließen Sie das Dialogfeld **Dienste**.

So initialisieren Sie den VoiceMail Pro-Anrufverlauf:

1. Wählen Sie die Befehlsfolge **Start > Programme > IP Office > VoiceMail Pro**. Der VoiceMail Pro-Client wird gestartet und das Hauptfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol  **Speichern und live schalten**.
3. Wählen Sie **Ja**. Die Datei **root.vmp** wird erstellt und dem VoiceMail Pro-Server zur Verfügung gestellt. Dies ist die kompilierte Version des bearbeitbaren Anrufverlaufs.
4. Der Voicemail-Betrieb kann jetzt von einer Nebenstelle aus durch die Wahl von ***17** getestet werden.

Umschalten von VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb

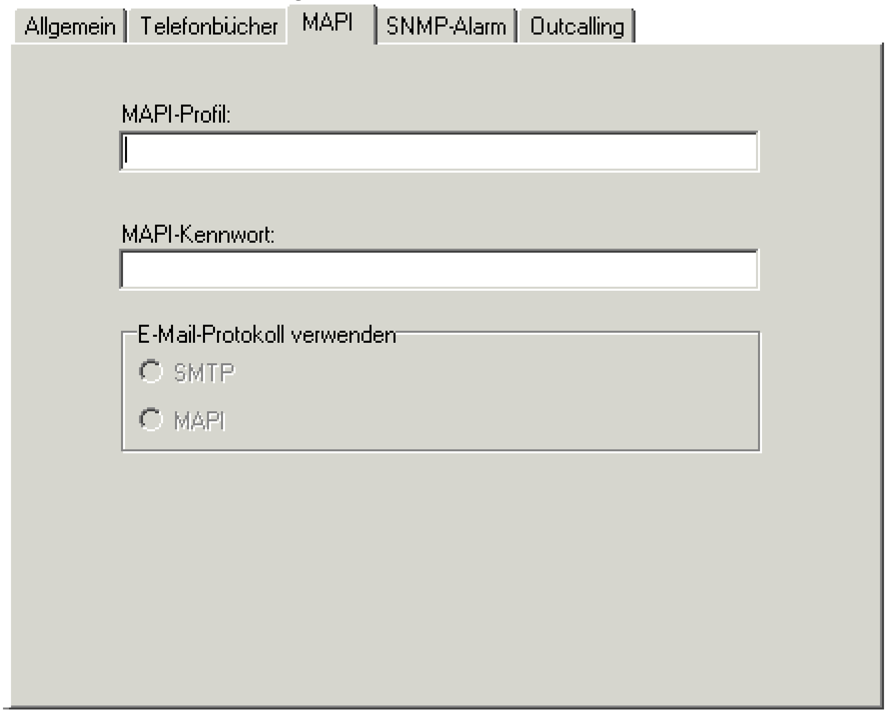
Bei der Installation von VoiceMail Pro wird standardmäßig die Verwendung vom SMTP vorausgesetzt, so dass während des Einrichtungsvorgangs die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail abgefragt werden. VoiceMail Pro verwendet MAPI, so dass VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb umgeschaltet werden muss.

Wenn Sie IMS installieren, verwenden Sie das zuvor erstellte IMS-Konto für diese Installation. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von IMS:Überblick.

- Bei der Offline-Verwendung stehen bestimmte Optionen nicht zur Verfügung. Um dieses Merkmal verwenden zu können, müssen Sie online arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden beim VoiceMail Pro-Server und Zwischen dem Offline- und Online-Modus umschalten.

So schalten Sie VoiceMail Pro in den MAPI-Betrieb um:

1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
2. Klicken Sie auf **Voreinstellungen** und wählen Sie **Allgemein** aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **MAPI**.



4. In den Einstellungen zum Verwenden des E-Mail-Protokolls können Sie für VoiceMail Pro zwischen **MAPI** und **SMTP** wechseln.
   - Wenn MAPI ausgewählt ist, muss in die oberen Felder ein gültiges MAPI-Profil und ein Kennwort eingegeben werden. Das eingegebene MAPI-Profil muss im MAPI-E-Mail-Client auf dem Server-PC vorhanden sein und von dem Konto, auf dem der VoiceMail Pro-Dienst ausgeführt wird, verwendet werden können.
   - Wird SMTP ausgewählt, müssen die Kontoeinstellungen für SMTP-E-Mail wie im Folgenden beschrieben eingegeben werden (siehe unten).
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Zuordnen von Sprachmailboxen zu E-Mail-Adressen

Nachdem Sie IMS installiert, den VoiceMail Pro-Server gestartet und von SMTP zu MAPI umgeschaltet haben, können Sie die Sprachmailboxen von Benutzern den entsprechenden E-Mail-Mailboxen auf dem Exchange Server zuordnen. Verwenden Sie hierzu das IMS-Verwaltungs-Tool.

So ordnen Sie eine Sprachmailbox einer E-Mail-Addresse zu:

1. Wählen Sie im Menü **Start** die Optionen **Programme > IP Office > IMS-Verwaltungs-Tool**.
2. Wählen Sie im Menü **Server** die Option **Hinzufügen**. Das Fenster "Neuer Integrated Messaging-Server" wird angezeigt.
3. Geben Sie in das Feld "Server" den Namen des IMS-Servers ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie einen Server aus. Nachdem der Server hinzugefügt wurde, werden der Name sowie daneben im linken Fensterbereich ein Pluszeichen **[+]** angezeigt.
4. Erweitern Sie das Symbol **[+]**, um die konfigurierbaren Optionen anzuzeigen.
5. Heben Sie **Integrated Messaging-Zuordnungen** hervor. Die Sprachmailboxen werden kurz darauf im rechten Fenster eingeblendet.
6. Wählen Sie eine zu konfigurierende Sprachmailbox und doppelklicken Sie darauf, um die Eigenschaften anzuzeigen.
7. Wählen Sie im Feld **Zugehörige E-Mail-Adresse** die Option **Ändern** und wählen Sie die relevante E-Mail-Adresse des zugeordneten Benutzer aus.
8. Wenn sich die E-Mail-Einstellungen von den Standardeinstellungen unterscheiden sollen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzereigenschaften** und konfigurieren Sie die Einstellungen entsprechend. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie anschließend auf das Symbol **Mailbox synchronisieren**, um die Mailboxen zu synchronisieren. Alternativ können Sie auf **Mailboxen auswählen** klicken und in der Menüleiste **Synchronisieren** wählen.
10. Schließen Sie das IMS-Verwaltungs-Tool.
11. Rufen Sie einen der gerade zugeordneten Benutzer an und hinterlassen Sie eine Nachricht in der Voicemail-Mailbox. Nachdem Sie aufgelegt haben, sollte kurze Zeit später in der Mailbox des Benutzers eine Nachricht eingehen.
12. Installieren Sie als nächstes den IMS-Client auf den PCs der einzelnen IMS-Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der IMS Client-Software.

Installieren der IMS Client-Software

Während der Installation des IMS-Servers wird das Paket mit dem Installationsprogramm für IMS Client in **C:\Programme\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\IMS\Client** kopiert und wird automatisch als ***IMSClient*** freigegeben. Das Installationsprogramm **IMSClient.exe** ist ungefähr 10,1 MB groß. Der IMS-Client muss auf dem PC eines jeden Benutzers installiert werden, der IMS verwenden möchte.

Mindestvoraussetzungen für einen als IMS-Client-PC verwenden PC:

RAM	HD	Pentium	Celeron	AMD	XP Pro	2000 Pro	2003
64 MB	160 Mb	800 MHz	Celeron 3 800 MHz	Althon B 650 Mhz			

- Die Clients müssen das TCP/IP-Protokoll verwenden.
- Benutzer müssen Mitglieder einer Domäne sein.
- Die unterstützten E-Mail-Dienste sind MS Exchange 2000 und 2003.

Beachten Sie vor der Installation des IMS-Clients die folgenden wichtigen Punkte:

Wichtig

- Der IMS-Client wird von Microsoft Outlook 2000/2003 unterstützt.
- Installieren Sie den IMS-Client **nicht** auf demselben PC wie den VoiceMail Pro-/IMS-Server.
- Wenn Sie die Software installieren oder als Systemadministrator fungieren, müssen Sie sich auf dem Client-PC als die Person anmelden, die die IMS-Software verwenden soll, und Sie müssen für diesen PC über Administratorrechte verfügen.
- Outlook muss auf dem PC des Benutzers bereits installiert und konfiguriert sein. Prüfen Sie dies, indem Sie mit Outlook eine Testnachricht senden.
- Der Integrated Messaging Server muss bereits installiert sein und ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der IMS- und VoiceMail Pro-Software.
- Die Anforderungen an den IMS-PC müssen erfüllt sein. Weitere Informationen finden Sie unter PC-Anforderungen für den IMS-Client.

So installieren Sie die IMS Client-Software:

1. Kopieren Sie das Paket mit dem Installationsprogramm für IMS Client auf eine CD oder weisen Sie dem Ordner ein Netzwerklaufwerk zu: \\Servername\imsclient.
2. Melden Sie sich am PC des Benutzers mit einem Konto an, das über lokale Administratorrechte verfügt.
3. Speichern und schließen Sie zunächst alle anderen Anwendungen, da für die Installation ein Systemneustart erforderlich ist.
4. Navigieren Sie zur Datei **ISMClient.exe** und doppelklicken Sie darauf.
5. Wählen Sie die bevorzugte **Sprache** und wählen Sie **OK**.
6. Klicken Sie so oft auf **Weiter**, bis Sie das Fenster "IMS-Verbindungsinformationen" sehen.
7. Geben Sie folgende Informationen ein:
   - **Voicemail-Mailbox**
     Dieser Eintrag wird im Feld "Benutzername" des Bildschirms für die IP Office-Benutzerprofile angezeigt. Die Groß- und Kleinschreibung wird berücksichtigt. Wenn die Informationen falsch eingegeben werden, kann der IMS-Client nicht an den IMS-Server angeschlossen werden.
   - **IMS Server**
     Dies ist der Name des IMS-/VoiceMail Pro-Servers. Um maximale Zuverlässigkeit zu gewährleisten, sollten Sie einen vollständig qualifizierten Domänennamen verwenden.
8. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "IMS-Abspielparameter" wird angezeigt.
9. Geben Sie die Nebenstellennummer des Mobilteils an, das zum Abspielen der Nachrichten verwendet werden soll.
10. Falls nötig, aktivieren Sie die Option **Automatisch annehmen**, damit Nachrichten abgefragt werden können, ohne das Mobilteil abzunehmen.

11. Wenn Sie aufgefordert werden, einen **Neustart des PCs** auszuführen, wählen Sie **Fertig stellen**, um den PC neu zu starten.
    - Wenn Sie versuchen, Outlook ohne Neustart zu öffnen, erhalten Sie eine Fehlermeldung, die besagt, dass eine Komponente nicht korrekt installiert wurde. Es wird daher empfohlen, den PC bei Aufforderung neu zu starten.

Testen der Installation von IMS Client

Wenn Sie die oben genannten Details befolgt haben, nachdem sich der Endbenutzer erneut auf der PC-Workstation angemeldet und Outlook geöffnet hat, gehen Sie folgendermaßen vor, um zu überprüfen, dass der IMS-Client korrekt mit dem IMS-Server verbunden wurde.

Wenn Sie Outlook mit einem Verbindungsfehler starten, wird in der Regel beim Start von Outlook eine Meldung ausgegeben, in der Sie nach Benutzernamen und Passwort gefragt werden.

1. Wählen Sie in Outlook **Extras > Integrated Messaging**.
   Wenn eine Verbindung zum IMS-Client hergestellt wurde, haben Sie die Option, die Verbindung zu **trennen**. Wenn dies der Fall ist, haben Sie den IMS-Client erfolgreich auf die Workstation installiert.
2. Ein weiteres Kennzeichen ist das Telefonsymbol in der E-Mail-Nachricht. Wenn der Client nicht installiert wurde, wird dieses Symbol nicht angezeigt.

Prüfen und Überwachen des IMS-Betriebs

Es empfiehlt sich zu überprüfen, ob das IMS-Konto korrekt am Exchange Server angemeldet wurde.

So überprüfen und beobachten Sie den IMS-Betrieb:

1. Öffnen Sie auf dem Exchange-Server den **Exchange Administration Manager**.
2. Erweitern Sie **Servernamen und Postfachspeicher**.
3. Wählen Sie **Anmeldungen** und suchen Sie den IMS-Kontonamen. Nur angemeldete Konten werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Postfächer**, um die empfangenen und gesendeten IMS-Nachrichten anzuzeigen.
5. Hinterlassen Sie eine Voicemail-Nachricht in der Sprachmailbox eines IMS-Benutzers.
6. Beachten Sie, dass nach dem Auflegen das Feld **Objekte gesamt** für die IMS-Mailbox kurzzeitig um 1 erhöht wird. Die Nachricht wird von der IMS-Mailbox in die Mailbox des Benutzers gesendet, für die der Wert im Feld **Objekte gesamt** um 1 erhöht wird. Standardmäßig dürfen sich in der IMS-Mailbox keine Nachrichten mehr befinden.

Aktualisieren von Voicemail Pro

Überblick

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie VoiceMail Pro aktualisieren. Die folgenden Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Aktualisieren von VoiceMail Lite auf VoiceMail Pro. Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Lite.
- Aktualisieren einer VoiceMail Pro-Version unter 3.2 zur neuen Version der Software Informationen finden Sie unter Aktualisieren von VoiceMail Pro-Systemen.
- Aktualisieren einer VoiceMail Pro-Version 3.2 oder höher zur neuen Version der Software Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Upgrade von Version 3.2 oder höher.

Aktualisieren auf VoiceMail Pro

Sie können die Software von VoiceMail Lite auf VoiceMail Pro aktualisieren. Beim nachfolgenden Vorgang wird davon ausgegangen, dass VoiceMail Pro auf demselben PC installiert wird, auf dem zuvor VoiceMail Lite installiert war. Mit den hier beschriebenen Schritten wird VoiceMail Lite entfernt, jedoch nicht die vorhandenen Nachrichten und Grußmeldungen der Mailbox.

So aktualisieren Sie von VoiceMail Lite auf VoiceMail Pro:

1. **VoiceMail Lite deinstallieren**
    1. Stellen Sie sicher, dass VoiceMail Lite nicht ausgeführt wird. Es kann erforderlich sein, das VoiceMail Lite-Serverprogramm zu beenden.
    2. Öffnen Sie die **Windows Systemsteuerung** und wählen Sie **Software**.
    3. Markieren Sie **IP Office Admin Suite** und klicken Sie auf **Ändern/Entfernen**. Das Fenster "Willkommen beim InstallShield-Asistenten für IP Office-Benutzersuite" erscheint.
    4. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Programmverwaltung" wird angezeigt.
    5. Wählen Sie **Ändern** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
    6. Klicken Sie in der Liste der ausgewählten **Funktionen** auf die Option VoiceMail Lite und wählen Sie anschließend **Diese Funktion wird nicht zur Verfügung stehen**. Der Name der Funktion VoiceMail Lite wird durch ein rotes Kreuz markiert. 

.
        - **Wichtiger Hinweis**- Lassen Sie alle anderen Kontrollkästchen aktiviert, da die entsprechenden Funktionen sonst ebenfalls entfernt werden.
    7. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Bereit zur Änderung des Programms" wird angezeigt.
    8. Klicken Sie auf **Installieren**. Das VoiceMail Lite-Programm wird deinstalliert. Dies kann einige Minuten dauern.
    9. Klicken Sie auf **Fertig**, um den InstallShield-Assistenten zu verlassen.
    10. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Fenster "Software" zu schließen.
    11. Entfernen Sie alle Verknüpfungen auf ***VMLite.exe*** aus **Start > Programme > Autostart**.
2. **Installieren der neuen Software**
   Im nächsten Schritt installieren Sie die VoiceMail Pro-Software. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von VoiceMail Pro:Überblick. Lesen Sie die Abschnitte, die sich auf den Typ von VoiceMail Pro beziehen, den Sie installieren möchten.

3. **Verschieben der VoiceMail Lite-Ordner**
   Dies muss erfolgen, **bevor** die Benutzer mit VoiceMail Pro zu arbeiten beginnen.
   Im Rahmen des Upgradevorgangs müssen Sie die VoiceMail Lite-Ordner, die bestehende Voicemail-Nachrichten und Mailbox-Meldungen enthalten, verschieben. In dieser Phase werden vorhandene Nachrichten und Grußmeldungen in VoiceMail Lite über den neu installierten VoiceMail Pro-Satz kopiert.
   1. Suchen Sie in Windows Explorer oder Arbeitsplatz den Ordner ***C:\Programme\Avaya\IP Office\Voicemail Server***.
   2. Kopieren Sie alle Unterordner und Dateien in diesem Ordner.
   3. Fügen Sie die Unterordner und Dateien in den Ordner ***C:\Programme\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM*** ein. Ersetzen Sie alle bestehenden Ordner.
4. **Mailbox-Modus wählen**
   VoiceMail Lite wird im Mailbox-Modus von IP Office ausgeführt. VoiceMail Pro wird standardmäßig im Intuity-Mailbox-Modus installiert. Falls erforderlich, kann VoiceMail Pro in den IP Office-Mailbox-Modus zurückgesetzt werden.
   1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
   2. Klicken Sie auf das Symbol für Voreinstellungen und wählen Sie **Allgemein**.
   3. Ändern Sie auf der Registerkarte "Allgemein" die Standard-Telefonieschnittstelle von Intuity in IP Office.
   4. Klicken Sie auf **OK**.
   5. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Die neue Version von VoiceMail Pro ist installiert. Prüfen Sie, ob das System läuft, indem Sie *17 an einer beliebigen Nebenstelle wählen. Sie sollten die Mailbox-Ansage hören.

Aktualisieren von VoiceMail Pro unter Version 3.2

Es ist wichtig, dass vor jeder Aktualisierung die Einstellungen einer bestehenden VoiceMail Pro-Version exportiert werden. Ordner mit Ansagen und Nachrichten sind nicht von der Aktualisierung betroffen. Die bearbeitbare Version der Anrufverläufe des Kunden gehen jedoch bei der Aktualisierung verloren.

So aktualisieren Sie eine Software unter Version 3.2 auf Version 4.0:

1. **Exportieren der Datenbank**
   Bevor Sie VoiceMail Pro im Rahmen einer Aktualisierung deinstallieren, müssen Sie eine Sicherheitskopie der Anrufverlaufsdatenbank erstellen. Diese enthält benutzerdefinierte Änderungen des standardmäßigen Anrufverlaufs.
    1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
    2. Klicken Sie im Menü **Datei** auf die Option **Importieren oder Exportieren**.
    3. Wählen Sie **Verlauf der Anrufe exportieren** und klicken Sie auf **Weiter**.
    4. Geben Sie einen Pfad und einen Namen für die Datei ein, der auf .mdb endet, z.B. **C:\temp\backup.mdb**. Klicken Sie auf **Weiter**.
    5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Export zu starten, und klicken Sie dann auf **Schließen**, um den Export abzuschließen.
    6. Schließen Sie den VoiceMail Pro-Client.
       Im nächsten Schritt wird die Registrierung gesichert, damit keine VoiceMail Pro-Einstellungen aus der vorherigen Version verlorengehen.
2. **Sichern der Registrierung**
   Alle Registrierungseinstellungen, die mit VoiceMail Pro in Zusammenhang stehen, müssen gesichert werden.
    1. Legen Sie die VoiceMail Pro-CD für die neue VoiceMail Pro-Version ein und unterbrechen Sie die automatische Ausführung des Installationsassistenten.
    2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CD-Laufwerk und wählen Sie **Öffnen**.
    3. Suchen Sie die Datei **backupreg.bat**, und doppelklicken Sie darauf, um die Anwendung auszuführen. Die Registrierungseinstellungen werden gesichert.
       Im nächsten Schritt wird VoiceMail Pro deinstalliert.
3. **Deinstallieren von VoiceMail Pro**
   Bevor Sie die neue Version installieren, müssen Sie zunächt alle vorherigen Versionen von VoiceMail Pro entfernen.
    1. Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
    2. Wählen Sie **Progamme hinzufügen/entfernen** aus.
    3. Wählen Sie **IP Office VoiceMail Pro** und klicken Sie auf **Hinzufügen/Entfernen**.
    4. Wählen Sie **Entfernen** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
    5. Befolgen Sie während des Deinstallationsvorgangs die Anweisungen auf dem Bildschirm.
    6. Wählen Sie nach der Deinstallation die Option **Ja, ich möchte den Computer jetzt neu starten** und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**.

4. **Wiederherstellen der Registrierung**
   Die in Schritt 2 gesicherte VoiceMail Pro-Registrierung muss nun wiederhergestellt werden.
   1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CD-Laufwerk mit der VoiceMail Pro-CD und wählen Sie **Öffnen**. Legen Sie die CD ggf. erneut ein und brechen Sie den Installationsassistenten ab.
   2. Gehen Sie zur Datei **restorereg.bat** und doppelklicken Sie darauf, um die Anwendung auszuführen. Daraufhin werden die früheren Registrierungseinstellungen von VoiceMail Pro wiederhergestellt.
   3. Starten Sie die Benutzeroberfläche von Voicemail Pro.
   4. Klicken Sie im Menü **Datei** auf die Option **Importieren oder Exportieren**.
   5. Wählen Sie **Verlauf der Anrufe importieren** und klicken Sie auf **Weiter**.
   6. Suchen Sie mit Hilfe der Schaltfläche **Durchsuchen** nach der Sicherungskopie und klicken Sie auf **Weiter**.
   7. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Import zu starten, und klicken Sie dann auf **Schließen**, um den Import abzuschließen.
5. **Installieren der neuen Software**
   Im nächsten Schritt installieren Sie die aktuelle Software. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren von VoiceMail Pro:Überblick. Lesen Sie die Abschnitte, die sich auf den Typ von VoiceMail Pro beziehen, den Sie installieren möchten.
6. **Datenbank wiederherstellen**
   Die Kopie der Anrufverlaufsdatenbank, die möglicherweise am Standard-Anrufverlauf vorgenommene Anpassungen enthält, muss wiederhergestellt werden.
   1. Starten Sie VoiceMail Pro.
   2. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Import oder Export**. Das Fenster "Anrufverläufe importieren oder exportieren" wird angezeigt.
   3. Wählen Sie **Verlauf der Anrufe importieren**.
   4. Klicken Sie auf **Weiter**.
   5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, und suchen Sie die Datei, die die gesicherten Anrufverläufe enthält.
   6. Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.
   7. Klicken Sie im Fenster "Anrufverläufe importieren oder exportieren" auf **Weiter**.
   8. Klicken Sie auf **Beenden**, um den Import der Datenbank zu starten.
   9. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Importvorgang zu beenden.

Die neue Version von VoiceMail Pro ist installiert. Prüfen Sie, ob das System läuft, indem Sie *17 an einer beliebigen Nebenstelle wählen. Sie sollten die Mailbox-Ansage hören.

Upgrade von Version 3.2

Sie können die Software von IP Office VoiceMail Pro 3.2 auf IP Office 4.0 aktualisieren. Wenn Sie eine Aktualisierung vornehmen, können Sie trotzdem noch einen VoiceMail-Client der Version 3.2 verwenden, um auf VoiceMail Pro 4.0 zu aktualisieren. Wenn Sie jedoch eine oder mehrere der neuen Funktionen ändern möchten, wie etwa die Einstellungen für die Outcalling-Funktion, oder wenn Sie die Anfangspunkte für persönliche Grußansagen verwenden möchten, benötigen Sie die neueste Client-Version von IP Office VoiceMail Pro.

So aktualisieren Sie von Version 3.2:

1. Legen Sie die neue **IP Office**-CD mit **VoiceMail Pro** ein. Die Installation wird automatisch gestartet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf der CD auf **Durchsuchen**, suchen Sie die Datei ***Setup.exe*** und führen Sie sie aus. Das Fenster "Einrichtungssprache auswählen" erscheint.
2. Wählen Sie die Installationssprache aus. Die gewählte Sprache wird für die Installation verwendet.
3. Klicken Sie auf **OK**. Folgende Meldung wird angezeigt: 'Dieser Setup führt eine Aktualisierung von IP Office VoiceMail Pro durch'. Möchten Sie fortfahren?
4. Klicken Sie auf **Ja**. Das Fenster "Aktualisieren von IP Office VoiceMail Pro" wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Aktualisierung zu starten. Das Fenster "Einrichtungsstatus" erscheint. Der Fortschritt der Aktualisierung wird an einem Zeitbalken angezeigt. Anschließend erscheint das Fenster "InstallShield-Assistent abgeschlossen".
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das Fenster "E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt.
7. Geben Sie die Daten Ihres E-Mail-Kontos ein und klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "SMTP E-Mail-Einstellungen" wird angezeigt.
8. Geben Sie die Daten Ihres SMTP-E-Mail-Kontos ein und klicken Sie auf **Fertig stellen**. Die eingegebenen SMTP-Einstellungen werden validiert. Falls ein Fehler auftritt, erscheint das Fenster zur Validierung der Konfiguration, das den Fehler enthält. Weitere Informationen finden Sie unter SMTP-Fehler.
9. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie den VoiceMail Pro-Dienst starten möchten, klicken Sie auf **Ja**.

Die neue Version von VoiceMail Pro ist installiert. Prüfen Sie, ob das System läuft, indem Sie *17 an einer beliebigen Nebenstelle wählen. Sie sollten die Mailbox-Ansage hören.

Konfigurieren von VoiceMail Pro

Einstellungen ändern

Die VoiceMail Pro-Systemeinstellungen können mit Hilfe von zwei Hauptbereichen festgelegt und konfiguriert werden. Diese befinden sich im VoiceMail Pro-Client und in der Windows-Systemsteuerung des Server-PCs.

So legen Sie die Einstellungen in VoiceMail Pro Client fest:

1. Klicken Sie auf das Symbol für Voreinstellungen  und wählen Sie **Allgemein** oder **VPNM**. Oder wählen Sie im Menü **Verwaltung Einstellungen** und anschließend **Allgemein** oder **VPNM**.
2. Wählen Sie die erforderliche Registerkarte "Systemeinstellungen" aus.
   - **Allgemein** - Weitere Informationen finden Sie unter Ändern allgemeiner Systemeinstellungen.
   - **Verzeichnisse** - Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen des Speicherortes für die Voicemail-Systemordner.
   - **Haushalt**- Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen der Zeiten für das Löschen von Nachrichten.
   - **MAPI**- Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen der MAPI-E-Mail-Einstellungen.
   - **SNMP-Alarm** - Weitere Informationen finden Sie unter Einstellen des SNMP-Alarms.
   - **Outcalling** - Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Outcalling-Einstellungen.
   - **VPNM**- Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der VPNM-Einstellungen.

Ein Reihe von VoiceMail Pro-Serveroptionen werden mit Hilfe der Windows-Systemsteuerung festgelegt.

So legen Sie die Einstellungen in VoiceMail Pro Server fest:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie  **IP Office VoiceMail Pro** aus.
3. Die Registerkarten und die Optionen auf den Registerkarten unterscheiden sich in Abhängigkeit von den installierten VoiceMail Pro-Komponenten. Zu den möglichen Registerkarten gehören:
   - **E-Mail-Einstellungen**- Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der E-Mail-Einstellungen.
   - **Pfadeinstellungen** - Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen des Namen des Host Server PC für IMS.
   - **SMTP-E-Mail-Einstellungen**- Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der SMTP-E-Mail-Einstellungen.
   - **Systemeinstellungen** - Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen der Ebene der IMS-Serviceprotokollierung.

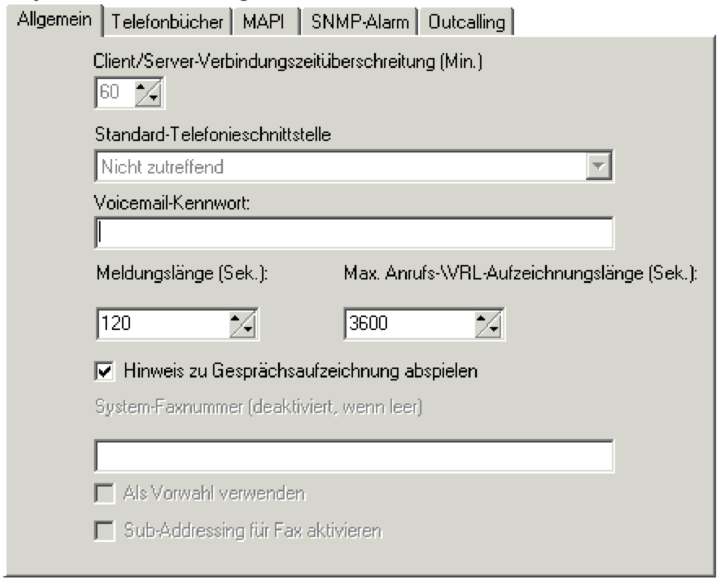
Systemeinstellungen

Ändern allgemeiner Systemeinstellungen

Obwohl Voicemail quasi sofort nach dem Einrichten der Standard-Konfigurationseinstellungen von IP Office verwendet werden kann, gibt es eine Reihe von allgemeinen Systemeinstellungen, die Sie festlegen oder ändern können, sobald ein Voicemail-Server im LAN ausgeführt wird.

So richten Sie allgemeine Systemeinstellungen ein:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**. Das Fenster "Systemeinstellungen" erscheint.



3. Geben Sie im Feld **Client/Server-Verbindungszeitüberschreitung (Min.)** die Minutenzahl ein, nach deren Ablauf bei Inaktivität eine Zeitüberschreitung ausgelöst wird. Sie können den Wert auch die Schaltflächen zum Erhöhen bzw. Verringern eingeben. Nach Verstreichen der festgelegten Anzahl von Minuten erhält ein inaktiver Benutzer von VoiceMail Pro Client mit Administratorrechten die Nachricht, dass er bei weiterer Inaktivität automatisch abgemeldet wird. Dadurch kann sich ein anderer Benutzer mit Administratorrechten bei VoiceMail Pro Client anmelden.
4. Wählen Sie unter **Standard-Telefonieschnittstelle** die Option IP Office oder Intuity, um festzulegen, auf welche Weise der Zugriff von Mailbox-Eigentümern auf ihre Mailbox erfolgen soll. Weitere Informationen erhalten Sie unter Ändern des Mailbox-Betriebsmodus.
5. Geben Sie im Feld **VoiceMail-Passwort** das Passwort ein, das verwendet werden soll, um den Zugriff auf die Voicemail zu schützen. Die Verwendung eines Voicemail-Passworts ist optional. Wenn Sie das Feld frei lassen, ist kein Passwort für den Voicemail-Zugriff erforderlich. Wenn Sie hier ein Passwort festlegen, muss es identisch mit dem Voicemail-Passwort sein, dass in IP Office konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren des Voicemail-Server-PCs. Beachten Sie jedoch, dass Probleme auftreten können, wenn die Voicemail-Passwörter in IP Office Manager und VoiceMail Pro aus einem beliebigen Grund nicht mehr übereinstimmen.
6. Geben Sie im Feld **Meldungslänge (Sek.)** die maximale Länge (in Sekunden) aller Nachrichten ein, die in VoiceMail Pro aufgezeichnet werden. Die Standard-Aufzeichnungslänge beträgt 120 Sekunden. Die maximale Aufzeichnungslänge beträgt 3600 Sekunden (60 Minuten). 1 Minute entspricht ca. 1 MB Speicherplatz auf der Festplatte.
7. Geben Sie unter **Max. VRL-Aufzeichnungslänge (Sek.)** die maximale Aufzeichnungszeit für Anrufe ein, die für VRL aufgezeichnet werden (auf einem Anruf-Archivierungssystem von Drittanbietern aufgezeichnete Anrufe). Die Standardlänge beträgt 3600 Sekunden (60 Minuten). Dies ist zugleich der Höchstwert.

8. Wenn Sprachanrufe aufgezeichnet werden sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hinweis zu** Gesprächsaufzeichnung abspielen. Anrufern wird dann in einer Sprachmeldung mitgeteilt, dass der Anruf aufgezeichnet wird. Dies ist in einigen Ländern gesetzlich erforderlich.

9. Geben Sie im Feld System-Faxnummer die Nummer des allgemeinen Faxgerätes ein, an das alle eingehenden Faxmeldungen gesendet werden. Wird eine Faxkarte benutzt, muss diese Nummer mit der Nummer der Nebenstelle übereinstimmen, die an die Faxkarte des Faxserver-PCs angeschlossen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.

   Eigentümer von Intuity-Mailboxen haben außerdem die Möglichkeit, ihre eigene persönliche Faxnummer anstelle der System-Faxnummer zu definieren. Als Systemadministrator müssen Sie trotzdem noch eine System-Faxnummer einrichten, damit Mailbox-Eigentümer diese mit ihrer bevorzugten persönlichen Faxnummer überschreiben können. Eingehende Anrufe werden an VoiceMail Pro umgeleitet, und dann leitet VoiceMail Pro Faxanrufe an die persönliche Faxnummer des Mailbox-Eigentümers um, wenn eine solche eingerichtet wurde. Weitere Informationen enthält das Benutzerhandbuch zur Intuity-Mailbox.

   Wenn für Ihr Faxsystem eine Vorwahl-Adressierung erforderlich ist (z. B. beim Faxserver C3000), geben Sie keine Faxnummer im Feld **System-Faxnummer** ein. Geben Sie stattdessen die Vorwahlnummer ein, damit eine Faxnachricht erkannt und an die Nebenstellennummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Lautet die Vorwahl beispielsweise 55, wird einer Faxnachricht für die Nebenstelle 201 automatisch die Vorwahl 55 hinzugefügt, sodass die vollständige Nummer zu 55201 wird.

   Das Feld **System-Faxnummer** wird verwendet zur:

   - Aktivierung der Faxerkennung.
     Wenn VoiceMail Pro installiert wird, ist die Faxerkennung standardmäßig nicht aktiviert. Ist die Faxerkennung deaktiviert, werden Faxanrufe, die sich in einer Voicmail-Mailbox befinden, an die definierte System-Faxnummer umgeleitet.
   - Definition des Standardziels für Faxanrufe, die bei einer Voicemail-Mailbox eingehen und an ein Faxgerät umgeleitet werden sollen.

10. Möchten Sie eine spezielle Vorwahl verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als Vorwahl verwenden**, damit die Nummer, die Sie im Feld **System-Faxnummer** eingegeben haben, verwendet wird. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Ihr Faxsystem keine Vorwahladressierung verwendet.

11. Damit diese Funktion benutzt werden kann, müssen Sie auch einen Funktionscode einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten an vorbestimmte Nummern. Sie auch den Abschnitt Konfigurieren eines C3000-Faxservers, in dem ein unterstützter Faxserver beschrieben wird, der diese Funktion nutzt.

    - Die meisten Faxserver führen die Faxweiterleitung auf der Basis des mit dem Faxanruf erhaltenen DTMF-Signals durch. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sub-Addressing für Fax aktivieren**, um das DTMF-Signal an den Faxserver weiterzuleiten, nachdem der Anruf entgegengenommen wurde. Dann kann das Fax an die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden.

12. Klicken Sie auf **OK**.

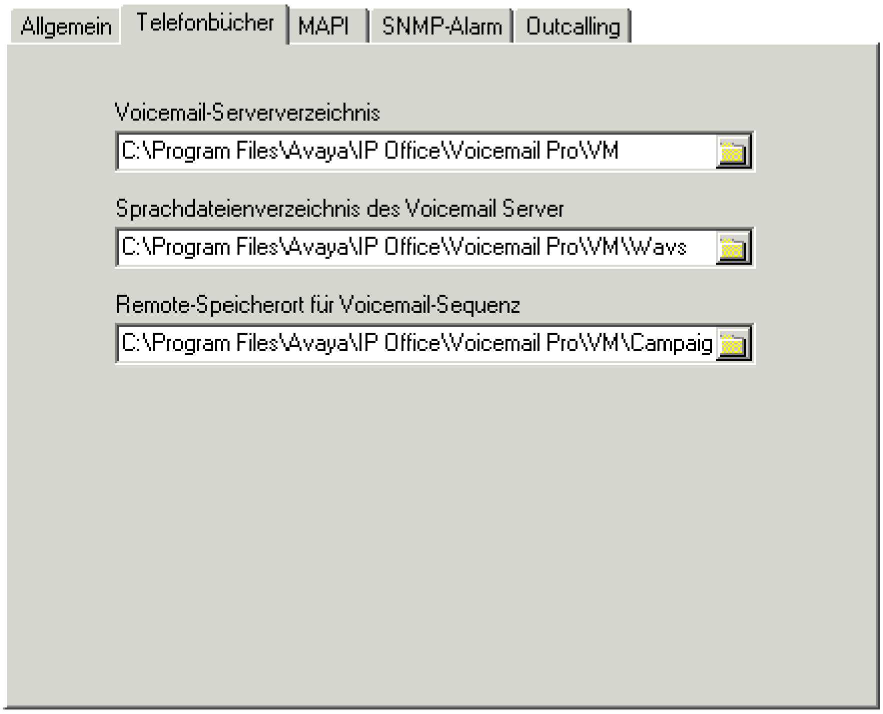
13. Klicken Sie auf  **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Festlegen des Speicherortes für die Voicemail-Systemdateien

Bei der Installation von VoiceMail Pro werden eine Reihe von standardmäßigen Speicherorten für Ordner verwendet. Diese können Sie bei Bedarf ändern.

So legen Sie den Speicherort von Voicemail-Systemordnern fest:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verzeichnisse**.



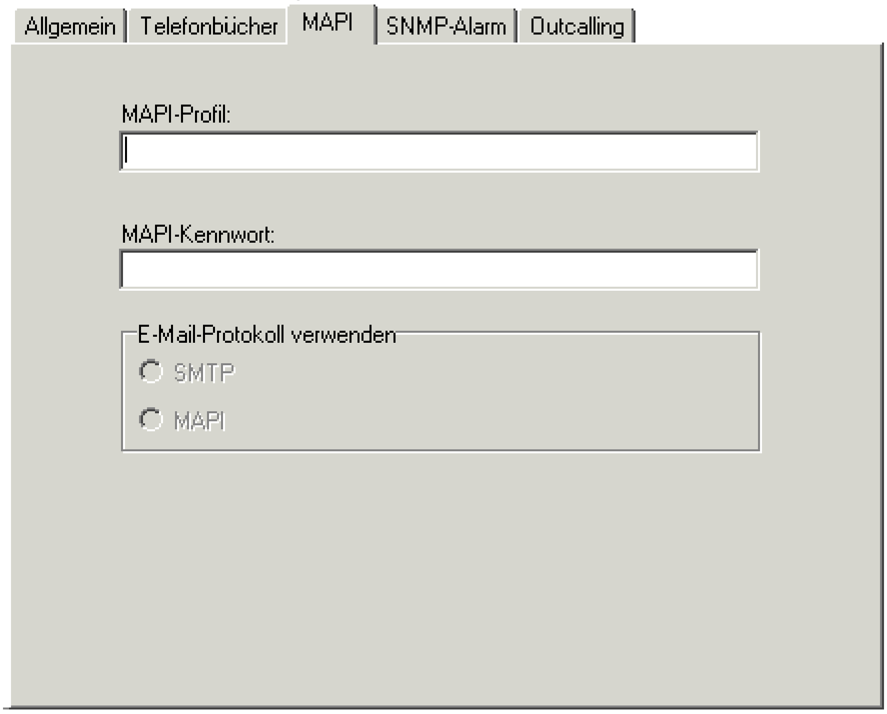
4. Geben Sie im Feld **Voicemail-Serververzeichnis** den Pfad zum Ordner ein, in dem das Voicemail-Server-Programm gespeichert ist. Hierbei handelt es sich um den Ordner, in dem die Datei ***Root.vmp*** gespeichert wird, wenn Sie die Option **Speichern und live schalten** verwenden. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen Sie den gewünschten Ordner aus.
5. Geben Sie im Feld **Voicemail-Server-Sprach-Verzeichnis** den Pfad zum Ordner ein, in dem sich die Bibliotheken mit den Sprachansagen befinden. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen Sie den gewünschten Ordner aus.
6. Geben Sie im Feld **Remote-Speicherort für Voicemail-Sequenz** den Pfad zum Ordner ein, in dem die Voicemail-Sequenzen gespeichert werden sollen. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen Sie den gewünschten Ordner aus.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Festlegen der MAPI-E-Mail-Einstellungen

E-Mail-Dienste werden für Voicemail als E-Mail, IMS und E-Mail-Text-To-Speech verwendet. Aus diesem Grund sollten diese Einstellungen erst geändert werden, wenn zuvor bestätigt wurde, dass alle weiteren entsprechenden Schritte für den jeweils verwendeten Dienst ausgeführt wurden.

So richten Sie MAPI-E-Mail-Voreinstellungen ein:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **MAPI**.



4. Geben Sie im Feld **MAPI-Profil** den Namen eines speziellen MAPI-Profils ein, das bei Bedarf verwendet werden soll.
5. Wenn Sie ein spezielles MAPI-Profil angeben, das verwendet werden soll, können Sie auch ein Passwort festlegen. Geben Sie im Feld **MAPI-Kennwort** das zu verwendende Passwort ein. Lassen Sie das Feld "MAPI-Kennwort" leer, wenn Sie kein MAPI-Profil verwenden.
6. Wählen Sie ein **E-Mail-Protokoll** aus. Wählen Sie SMTP, um nur E-Mail-Benachrichtigungen beim Erhalt einer Voicemail zu senden, oder wählen Sie MAPI für Voice-Mail-E-Mails und E-Mail-TTS. Bei Wahl der MAPI-Option sind weitere Schritte zur Konfiguration und zum Einrichten der E-Mail erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail als E-Mail: Überblick
   - **Wichtiger Hinweis**
     Wenn das Protokoll geändert wird, muss der VoiceMail Pro-Dienst beendet und erneut gestartet werden.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

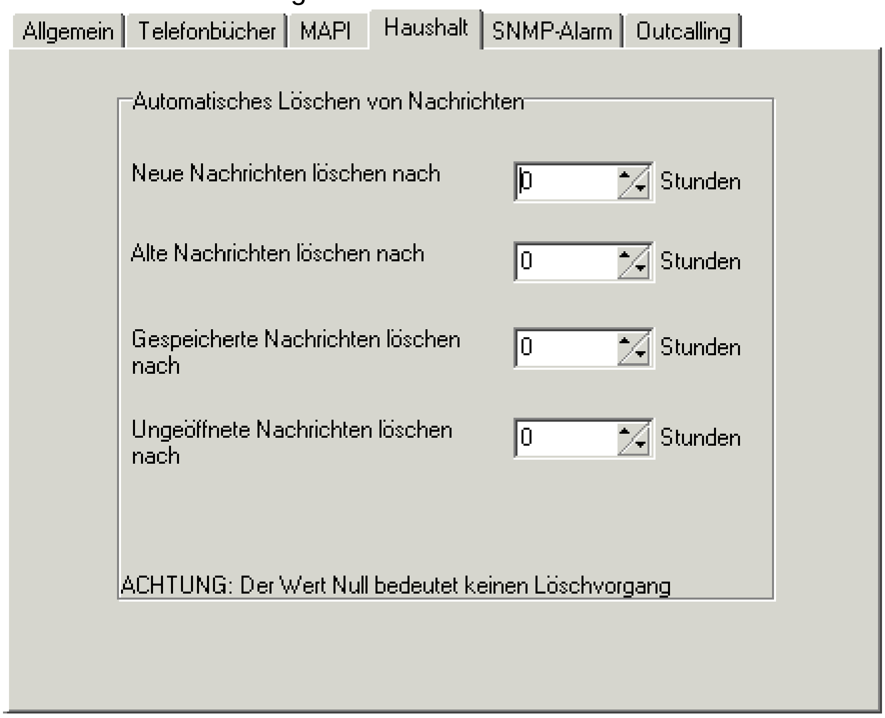
Festlegen der Zeiten für das Löschen von Nachrichten

Wiedergegebene Nachrichten werden nach einer festgelegten Zeit automatisch vom Voicemail-Server gelöscht. Dies gilt auch für Nachrichten, die über den IMS-E-Mail-Client eines Benutzers abgespielt wurden. Sie können für alle Nachrichten dieselbe Speicherdauer oder je nach Nachrichtentyp unterschiedliche Speicherzeiten festlegen.

Das automatische Löschen von Dateien wird auch als Aufgabe "Haushalt" bezeichnet. Dateien werden nach einem zweistündigen Ruhezustand gelöscht. Der Ruhezustand bezeichnet den Zeitraum, während dessen keine Anrufe vom Voicemail-Server eingehen bzw. selbst getätigt werden.

So richten Sie die Speicherdauer von Nachrichten ein:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Haushalt**.



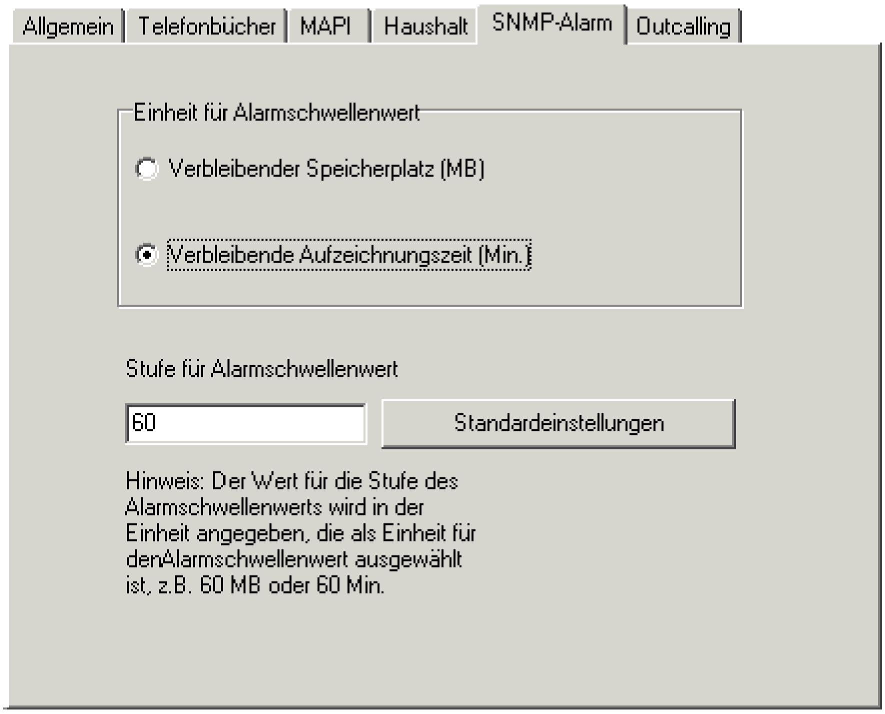
4. Passen Sie die Einstellungen für jeden Nachrichtentyp je nach Bedarf an.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Einstellen des SNMP-Alarms

Das IP Office-System kann für das Senden von SNMP-Alarmen (Simple Network Management Protocol) oder SMTP-E-Mails (Simple Mail Transfer Protocol) konfiguriert werden. Wenn diese Konfiguration vorgenommen wurde, kann über den VoiceMail Pro-Server festgelegt werden, wann das IP Office-System einen SNMP-Alarm zum verfügbaren Festplattenspeicherplatz bzw. zur verbleibenden Aufzeichnungszeit senden soll.

So richten Sie Alarme zum Speicherplatz und der Aufzeichnungszeit ein:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **SNMP-Alarm**.



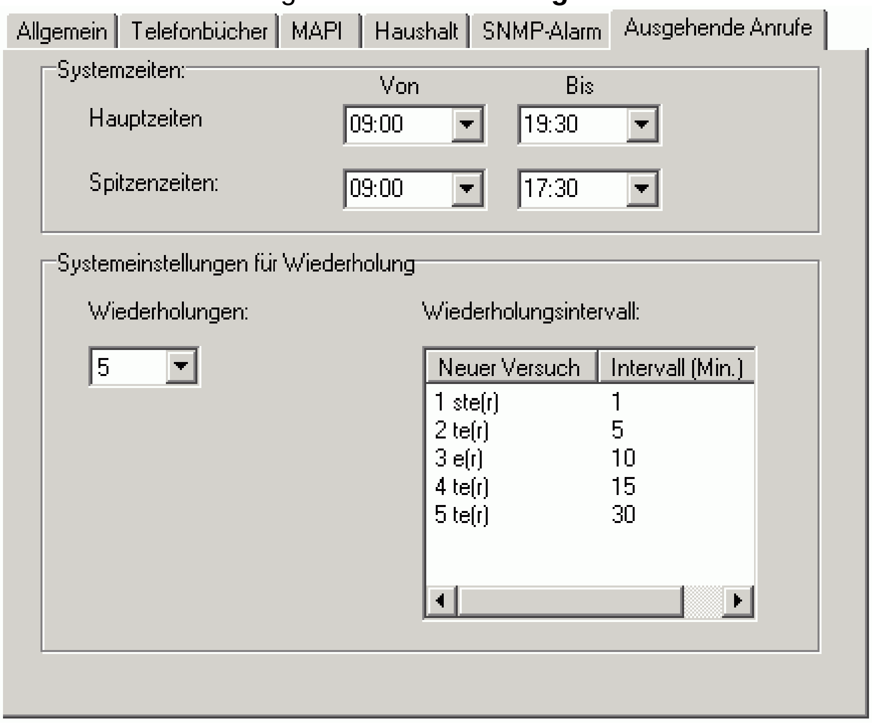
4. Unter **Einheit für Alarmschwellenwert** wählen Sie entweder **Verbleibender Speicherplatz (MB)** oder **Verbleibende Aufzeichnungszeit (Min.)**.
5. Geben Sie im Feld **Stufe für Alarmschwellenwert** dieAnzahl verbleibender Einheiten fest (Minuten oder MB), bei denen der SNMP-Alarm ausgelöst wird. Der Mindestwert beträgt 11. Durch diesen Wert werden auch die folgenden zwei SNMP-Alarmstufen festgelegt:
    - **Kapazität OK-Alarm*:***Dieser Alarm wird ausgelöst, wenn die Menge an verfügbarem Speicherplatz den unter *Stufe für Alarmschwellenwert plus 30* festgelegten Wert wieder übersteigt.
    - **Kritischer Alarm:** Dieser Alarm ist auf 30 festgelegt bzw. auf*Stufe für Alarmschwellenwert minus 10*, wenn der Alarmschwellenwert unter 40 liegt. Der Wert für einen kritischen Alarm sinkt momentan entsprechend der oben aufgeführten Regel. Beachten Sie jedoch, dass er nicht erneut ansteigt, wenn der Alarmschwellenwert wieder erhöht wird. Klicken Sie auf **Standardeinstellungen**, um den Wert für kritische Alarme auf 30 zurückzusetzen.
6. Klicken Sie auf **Standardeinstellungen**, um zu den Standard-Alarmeinstellungen zurückzukehren. Die Stufe für den Alarmschwellenwert wird auf 60 zurückgesetzt. Die Stufe für "Speicherplatz OK" wird auf 90 zurückgesetzt. Die Stufe für kritische Alarme wird auf 30 zurückgesetzt.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Festlegen der Outcalling-Einstellungen

Die Einstellungen werden in VoiceMail Pro für den globalen Betrieb festgelegt. Mailbox-Eigentümer können ihre Outcalling-Optionen von ihrem Telefon aus konfigurieren und beispielsweise ihr eigenes Zeitprofil erstellen. Einzelheiten darüber, wie die Benutzer Ihr Outcalling konfigurieren können, finden Sie im Handbuch zu Intuity Mailbox.

So legen Sie die globalen Outcalling-Einstellungen fest:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Outcalling**.



4. Wählen Sie die Zeiten, an denen die Outcalling-Funktion aktiv sein soll, im Bereich **Systemzeiten** aus.
    - **Unterstützte Zeiten** - Die Zeitdauer, für die Outcalling standardmäßig für das System aktiv sein soll.
    - **Spitzenzeiten** - Die arbeitsreichsten Geschäftszeiten.
5. Legen Sie die Wiederholung im Bereich **Systemeinstellungen für Wiederholung** fest.
    - Die Anzahl der **Wiederholungen** kann zwischen 1 und 10 liegen. Wenn die Nachricht nach dem letzten Versuch nicht abgerufen wird, wird keine Benachrichtigung mehr gesendet, bis eine weitere neue Nachricht in der Mailbox des Benutzers eingetroffen ist.
    - Die Anzahl der **Wiederholungen** wird für jeden Wiederholungsversuch festgelegt. Das Intervall ist die Zeitdauer zwischen den Versuchen, die Zielrufnummer erneut anzurufen.
        - Doppelklicken Sie auf eine ausgewählte Wiederholungszeit, um das Zeitintervall zwischen den Wiederholungen zu bearbeiten. Das Fenster "Neue Intervallzahl" wird geöffnet. Hier können Sie die Zeitdauer zwischen jedem neuen Versuch, die Zielrufnummer anzurufen, ändern. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern und zum Outcalling-Fenster zurückzukehren.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

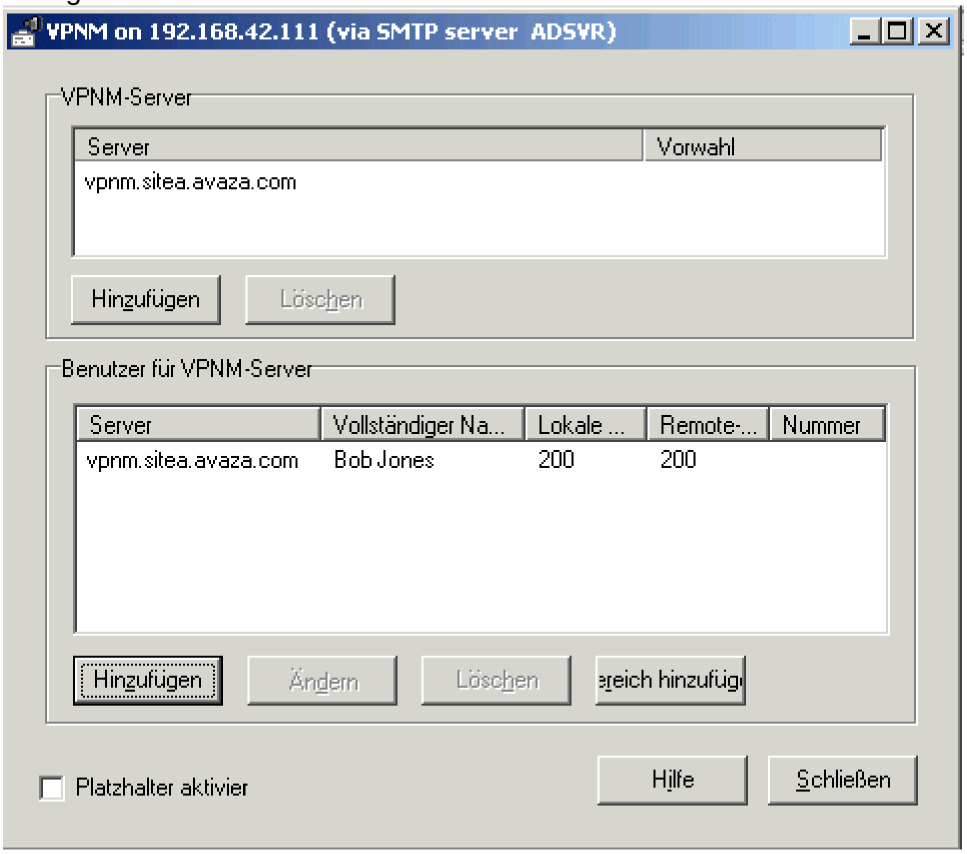
Ein Zeitüberschreitungswert kann vom Benutzer festgelegt werden. Dieser bestimmt, wie lange die Outcalling-Funktion versuchen soll, eine Nummer zu wählen, bevor sie aufgibt. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zu Intuity Mailbox.

Konfigurieren von VPNM-Einstellungen

Diese Option ist nur verfügbar, wenn VPNM während der Installation ausgewählt wurde und eine entsprechende Lizenz vorliegt. Es können VPNM-Server hinzugefügt werden, denen dann Benutzer zugeordnet werden.

So rufen Sie das VPN-Fenster auf:

1. Starten Sie den **VoiceMail Pro-Client**.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **VPNM**. Das Fenster "VPNM" wird geöffnet.



So fügen Sie einen VPNM-Server hinzu:

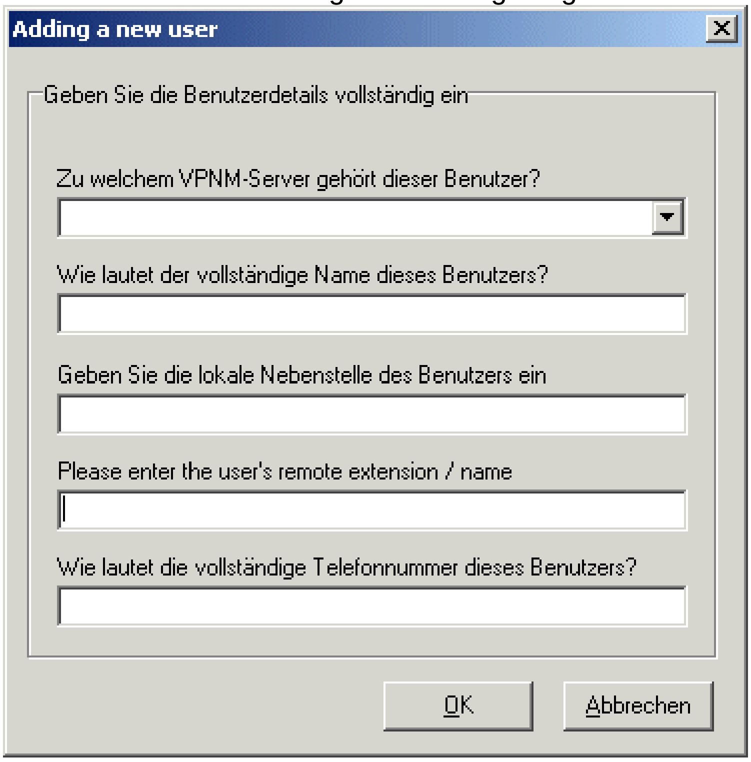
1. Klicken Sie im Bereich für den bzw. die **VPNM-Server** auf den Befehl **Hinzufügen**..
2. Geben Sie den voll qualifizierten Domänenname des Remote-VPNM-Ziels (Remote-VoiceMail Pro-Server-PC oder Avaya Interchange) ein.
3. Geben Sie den zweistelligen Zugriffscode ein, sofern er verwendet wird.
4. Klicken Sie auf **OK**.

So löschen Sie einen VPNM-Server:

1. Wählen Sie im Bereich für den bzw. die **VPNM-Server** den Server aus, der entfernt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Beim Löschen eines Servers werden auch alle damit verknüpften Benutzer gelöscht.

So fügen Sie einem VPNM-Server einen Benutzer hinzu:

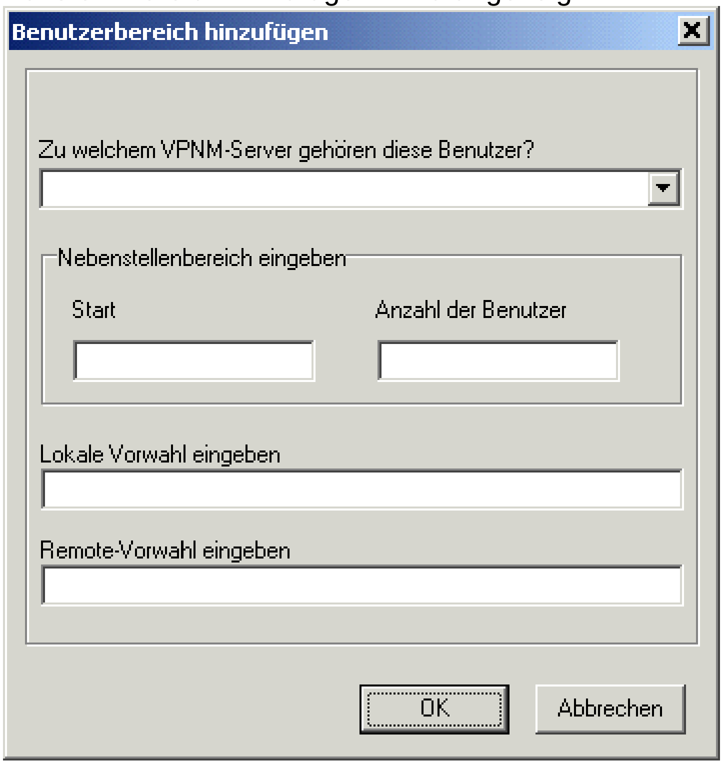
1. Klicken Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** auf den Befehl **Hinzufügen**. Das Fenster "Neuen Benutzer hinzufügen" wird angezeigt.



2. Geben Sie die Daten für den Benutzer ein. Diese Informationen müssen vollständig eingegeben werden, bevor der Benutzer hinzugefügt werden kann.
    - Wählen Sie den VPNM-Server aus der Liste aus.
    - Geben Sie den vollständigen Namen des Benutzers ein. Für den Zielwahlnamen der lokalen VoiceMail Pro-Anwendung wird der vollständige Name des Benutzers verwendet.
    - Nebenstelle des Benutzers eingeben. Die lokale Nebenstellennummer wird als lokale Mailbox-Nummer verwendet und sollte nicht mit einer bestehenden lokalen Nummer in Konflikt stehen.
    - Geben Sie die Nebenstelle des Benutzers ein. Als Remote-Nebenstellennummer sollte die tatsächliche Nebenstellennummer des Benutzers verwendet werden. In der Regel wird für diese und die lokale Nebenstellennummer dieselbe Nummer verwendet, die in einer Telefonübersicht mit eindeutigen Nebenstellennummern für die verknüpften Systeme eingetragen ist.
    - Geben Sie die vollständige Telefonnummer des Benutzers ein. Die vollständige Telefonnummer sollte eine wählbare Nummer sein, die zur Nebenstelle oder Mailbox des Benutzers weitergeleitet wird.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Details zu speichern und zum VPNM-Konfigurationsfenster zurückzukehren.

Si fügen Sie eine Benutzergruppe hinzu:

1. (Optional) Markieren Sie die Option **Platzhalter aktivieren**. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie das Fragezeichen (?) zur Darstellung jeder beliebigen Ziffer verwenden.
2. Klicken Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** auf den Befehl **Bereich Hinzufügen.** Das Fenster "Bereich hinzufügen" wird angezeigt.



3. Geben Sie die Daten für die Benutzer ein. Diese Informationen müssen vollständig eingegeben werden, bevor die Benutzer hinzugefügt werden können.
   - Wählen Sie den VPNM-Server, dem Sie die Benutzer hinzufügen möchten.
   - Geben Sie die Anfangsnummer des Bereichs von Nebenstellennummern ein.
   - Geben Sie die Ortsvorwahl ein.
   - Geben Sie die externe Vorwahl ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Details zu speichern und zum VPNM-Konfigurationsfenster zurückzukehren.

So ändern Sie die Angaben zu einem VPNM-Benutzer:

1. Geben Sie im Bereich **Benutzer für VPNM-Server** den Namen des Benutzers ein, dessen Angaben geändert werden sollen.
2. Klicken Sie auf **Ändern.** Sie können den vollständigen Namen des Benutzers, die lokale Nebenstellennummer und die vollständige Telefonnummer ändern.

Systemsteuerung

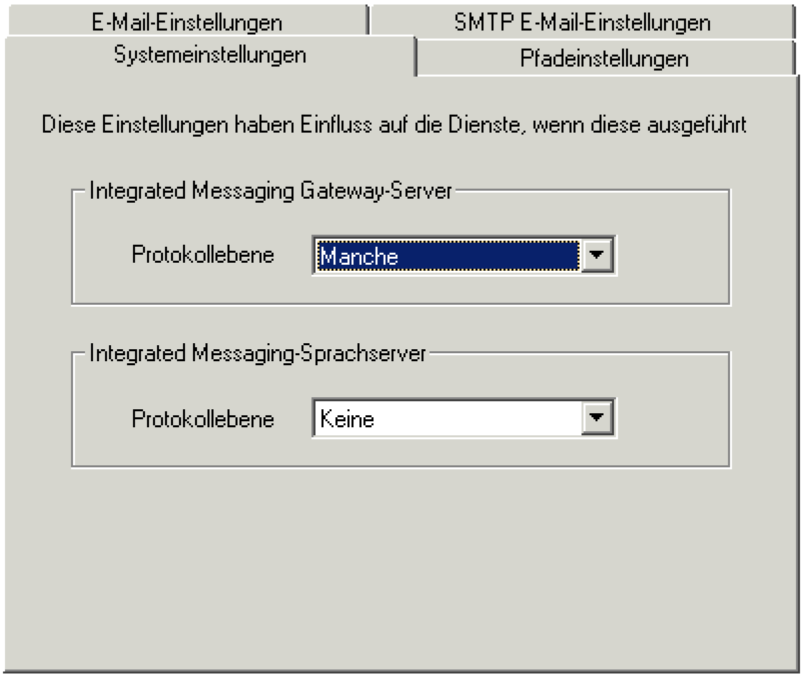
Festlegen des Ebene der IMS-Serviceprotokollierung

Wenn IMS installiert ist, steht die Registerkarte Systemeinstellungen zur Verfügung. Sie können die Service-Protokollebene für die Dienste IMS Gateway Server und IMS Voice Server festlegen. Vier Protokollebenen sind verfügbar, die jeweils zunehmende Details enthalten.

- Die Protokollierung ist normalerweise nur dann erforderlich, wenn IMS-Probleme auftreten und eine Fehlerdiagnose durchgeführt werden muss. Die Daten werden in der Anwendung "Ereignisanzeige" protokolliert.

So legen Sie die Protokollebene für IMS-Dienste fest:

1. Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
2. Wählen Sie **IP Office VoiceMail Pro** aus. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Systemeinstellungen**.



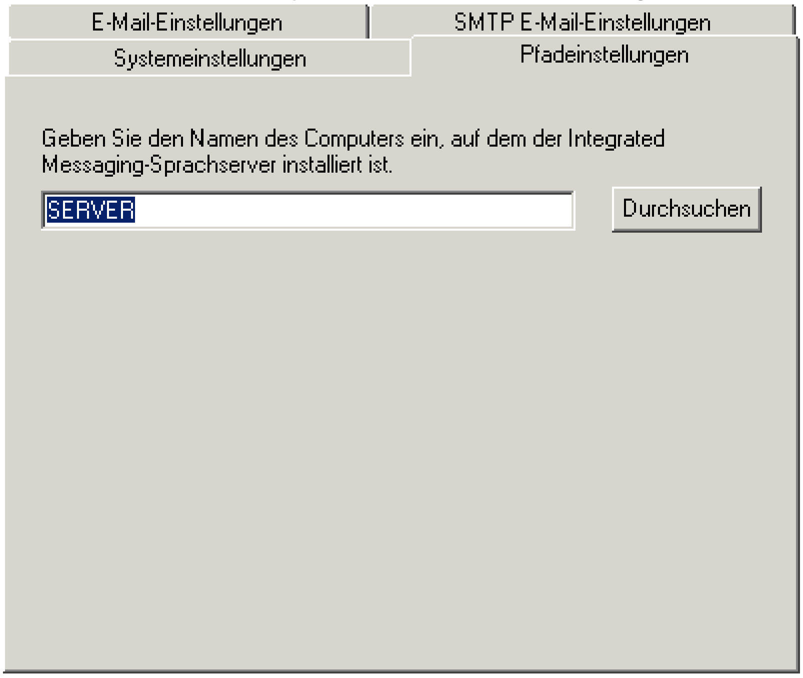
4. Wählen Sie in den Feldern zur **Protokollebene** die Ebene aus, die für jeden IMS-Dienst verwendet werden soll.
   - **Keine** - Es erfolgt keine Protokollierung.
   - **Manche** - Es erfolgt eine geringe Protokollierung, bei der nur Fehler aufgezeichnet werden.
   - **Meistens** - Es erfolgt eine mittlere Protokollierung, bei der Fehler und Warnungen aufgezeichnet werden.
   - **Alles** - Alle Fehler, Warnungen und Informationen werden protokolliert.
5. Klicken Sie auf **Prüfen**, um die vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
6. Klicken Sie auf **OK**. Sie werden aufgefordert, die betroffenen Dienste neu zu starten, damit die vorgenommenen Änderungen wirksam werden.
7. Wählen Sie **Ja**. Die Dienste, auf die sich die Änderungen auswirken, werden automatisch angehalten und neu gestartet.

Festlegen des Namens des Host Server PC für IMS

Wenn IMS installiert ist, steht die Registerkarte "Pfadeinstellungen" zur Verfügung. Sie müssen den Computernamen des Server-PCs angeben, der als Host für den IMS-Sprachservice fungiert. Üblicherweise ist der Dienst auf demselben Server-PC installiert wie der VoiceMail Pro-Server.

So benennen Sie den Host-Server-PC für IMS:

1. Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
2. Wählen Sie **IP Office VoiceMail Pro** aus. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Pfadeinstellungen**.



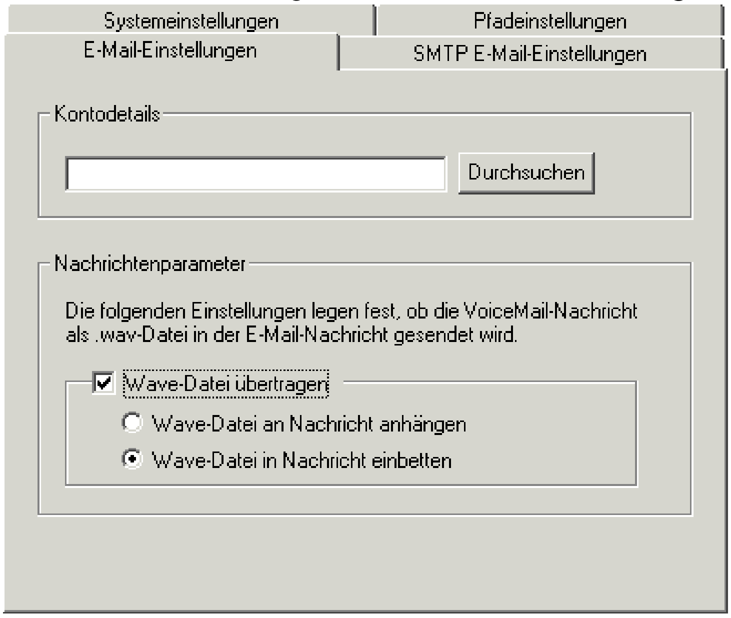
4. Geben Sie den Namen des Computers ein, auf dem der IMS-Sprachservice installiert ist.
    - Sie können auch auch **Durchsuchen** klicken und den Namen des Computers auswählen.
5. Klicken Sie auf **Prüfen**, um die vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
6. Klicken Sie auf **OK**. Sie werden aufgefordert, die betroffenen Dienste neu zu starten, damit die vorgenommenen Änderungen wirksam werden.
7. Wählen Sie **Ja**. Die Dienste, auf die sich die Änderungen auswirken, werden automatisch angehalten und neu gestartet.

Konfigurieren der E-Mail-Einstellungen

Sie können bestimmte E-Mail-Einstellungen konfigurieren, z. B. welches Konto Sie für E-Mail verwenden möchten und wie .wav-Dateien übertragen werden sollen.

So konfigurieren Sie E-Mail-Einstellungen:

1. Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
2. Wählen Sie **IP Office VoiceMail Pro** aus. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail-Einstellungen**.



4. Geben Sie im Feld **Kontodetails** den Namen des MAPI-E-Mail-Kontos ein, das für E-Mail-Nachrichten verwendet werden soll. Sie können auch "Durchsuchen" wählen, um eine Liste der verfügbaren E-Mail-Konten anzuzeigen.
   - Wenn Sie Kontodetails bei Nutzung von SMTP einrichten, sollten Sie den vollständigen Domänenennamen eingeben, wie zum Beispiel admin@test.com.
5. Klicken Sie auf **Prüfen**, um die vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Die Optionen unter **Nachrichten-Parameter** stehen nur dann zur Verfügung, wenn Sie IMS installiert haben. Sie können für IMS angeben, wie .wav-Dateien mit Voicemail-Nachrichten in E-Mails gesendet werden sollen. Das Senden von WAV-Dateien über das Netzwerk erzeugt eine hohe Datendichte auf dem Netzwerk und den Netzwerk-Servern. Für eine einminütige Nachricht wird eine WAV-Datei von 1 MB benötigt.

So richten Sie die Nachrichtenparameter ein:

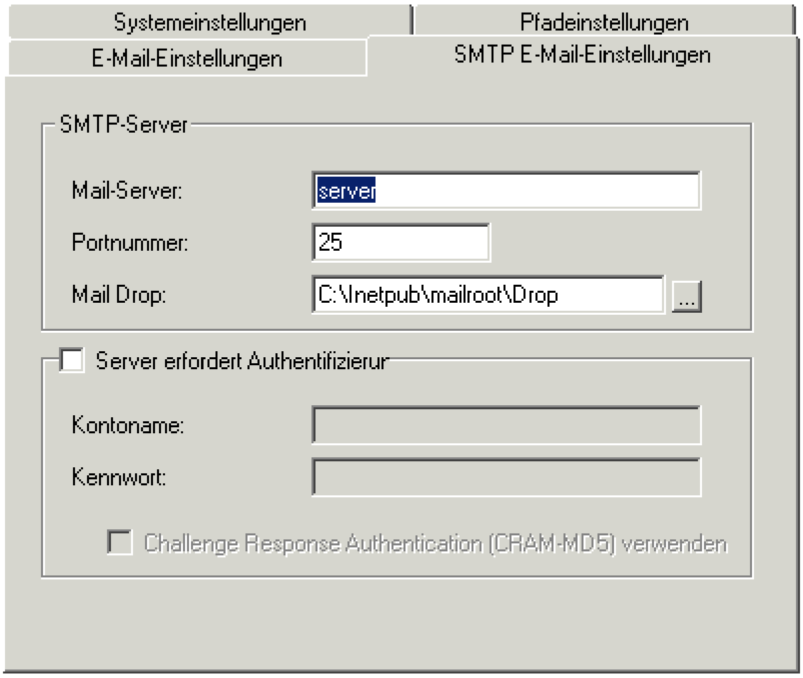
1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wave-Datei übertragen**, um .wav-Dateien zu übertragen.
2. Wählen Sie, wie Sie .wav-Dateien übertragen möchten. Zur Auswahl stehen:
   - **Wave-Datei an Nachricht anhängen** Mit dieser Option kann der Empfänger die Wave-Datei zur anderweitigen Verwendung kopieren.
   - **Wave-Datei in Nachricht einbetten** Mit dieser Option kann der Empfänger die Wave-Datei in eine Nachricht einbetten. Die eingebettete Datei wird komprimiert und ist daher kleiner als eine angehängte Datei.
3. Klicken Sie auf **Prüfen**, um die vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
4. Klicken Sie auf **OK**. Sie werden aufgefordert, die betroffenen Dienste neu zu starten, damit die vorgenommenen Änderungen wirksam werden.
5. Wählen Sie **Ja**. Die Dienste, auf die sich die Änderungen auswirken, werden automatisch angehalten und neu gestartet.

Konfigurieren der SMTP-E-Mail-Einstellungen

Zum Verwenden von SMTP-E-Mail müssen Sie Verbindungen zu externen SMTP-E-Mail-Servern definieren. Sie können Ihre Verbindungen auf der Registerkarte SMTP-E-Mail-Einstellungen definieren. Die Felder in dieser Registerkarte hängen davon ab, ob IMS oder VoiceMail Pro Networked Messaging (VPNM) installiert ist.

So konfigurieren Sie SMTP-E-Mail-Einstellungen:

1. Öffnen Sie die Windows-Systemsteuerung.
2. Wählen Sie **IP Office VoiceMail Pro** aus. Das Fenster "IP Office VoiceMail Pro" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **SMTP-E-Mail-Einstellungen**.



4. Geben Sie in das Feld **Mail-Server** den Namen des SMTP-Mail-Servers ein. Es sollte sich um einen vollständig qualifizierten Domänennamen handeln.
5. Geben Sie in das Feld **Portnummer** den Namen des Eingangsports auf dem SMTP-Mail-Server ein. Die Standardeinstellung ist 25.
6. Geben Sie in das Feld **Mail Drop** den Namen des Zielordners für ausgehende E-Mails auf dem SMTP-Server ein. Dies ist bei installiertem VPNM erforderlich. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen Sie den gewünschten Ordner aus.
7. (Optional) Um die Authentifizierung des Servers zu erzwingen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Server erfordert Authentifizierung**. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie den Kontonamen und das Passwort angeben, die zur Authentifizierung eingegeben werden müssen. Außerdem können Sie wahlweise die Option **Challenge Response-Authentifizierung verwenden** aktivieren.
8. Klicken Sie auf den Befehl zum Prüfen, um die vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
9. Klicken Sie auf **OK**. Sie werden aufgefordert, die betroffenen Dienste neu zu starten, damit die vorgenommenen Änderungen wirksam werden.
10. Wählen Sie **Ja**. Die Dienste, auf die sich die Änderungen auswirken, werden automatisch angehalten und neu gestartet.

IP Office-Konfiguration

Überblick

Die Standardeinstellungen der IP Office-Konfiguration ermöglichen den sofortigen Voicemail-Betrieb, sobald ein Voicemail-Server auf dem LAN ausgeführt wird. Die Standardeinstellungen sind wie folgt:

- Voicemail wird auf einem PC ausgeführt, auf den über die Broadcast-Adresse 255.255.255.255 zugegriffen wird
- Voicemail ist für jeden Benutzer und jede Gruppe aktiviert
- Für keine Mailbox ist ein Voicemail-Code eingestellt. Solange noch kein Code für eine Mailbox eingegeben wurde, kann der Zugriff nur über die Nebenstelle des Benutzers erfolgen.
- Weder Voicemail als E-Mail noch Voicemail-Hilfe sind betriebsbereit
- Keine Nummer für Voicemail-Empfang für Benutzer-Mailboxen eingerichtet
- Gruppen-Mailboxen werden zwar standardmäßig erstellt und verwendet, es gibt jedoch keine Standardbenachrichtigung bei wartenden Nachrichten oder keine Methode zum Abrufen von Nachrichten. Mindestens eine Methode für den Zugriff auf jede Gruppen-Mailbox sollte programmiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Sammelanschluss-Voicemail:Überblick

Vor dem Konfigurieren und Anpassen von VoiceMail Pro müssen Sie in IP Office Manager Informationen zum Server-PC von VoiceMail Pro eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren des Voicemail-Server-PCs und in der Hilfe von IP Office Manager.

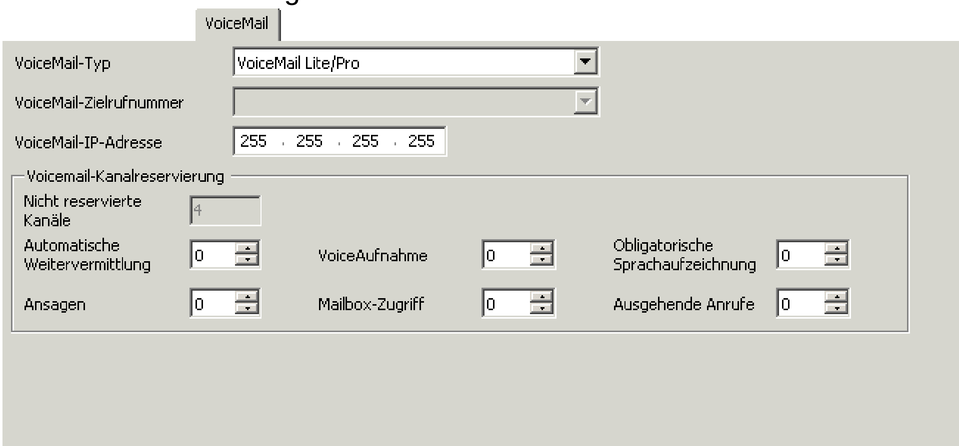
In den folgenden Abschnitten wird das Konfigurieren von Einstellungen in VoiceMail Pro beschrieben.

Identifizieren des Voicemail Server PC

Eine IP Office-Einheit muss so konfiguriert werden, dass sie automatisch den PC erkennt, der als Voicemail-Server fungiert.

So identifizieren Sie den Voicemail-Server-PC:

1. Rufen Sie in IP Office Manager das Detailfenster für das System auf. Weitere Informationen zur Anzeige der verschiedenen Fenster in IP Office Manager finden Sie im Benutzerhandbuch oder in der Hilfe von IP Office Manager.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **VoiceMail**.



3. Die Standardeinstellung für den Voicemail-Typ lautet VoiceMail Lite/Pro. Vergewissern Sie sich, dass dies nicht geändert wurde.
4. Lassen Sie das Feld **Voicemail-Zielrufnummer** leer, da diese Option in VoiceMail Pro nicht verwendet wird.
5. Ändern Sie im Feld der **IP-Adresse**der Voicemail die Standard-Adresse (*255.255.255.255)* zur IP-Adresse des PCs, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird. Wenn es nur einen Voicemail-Server im Netzwerk gibt, müssen Sie diese Einstellung nicht ändern.
6. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.

Standardmäßig gibt es keine **reservierten Voicemail-Kanäle**. Über spezielle Funktionen lassen sich Voicemail-Kanäle für eine gewünschte Nutzung reservieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Reservieren von Voicemail-Kanälen im Anhang.

Verwenden von Voicemail zur Ausgabe von Fehlermeldungen

Diese Voicemail-Funktion ermöglicht das Einrichten von Meldungen, die beim Wählen bestimmter Nummern ausgegeben werden. Beispiel: Anstatt eines Besetztzeichens bei einer Rufsperre für Auslandsnummern informieren Sie den Benutzer durch eine Nachricht wie z.B. "Auslandsanrufe sind nicht zulässig".

So erstellen Sie die Fehlermeldung "Auslandsanrufe sind nicht zulässig":

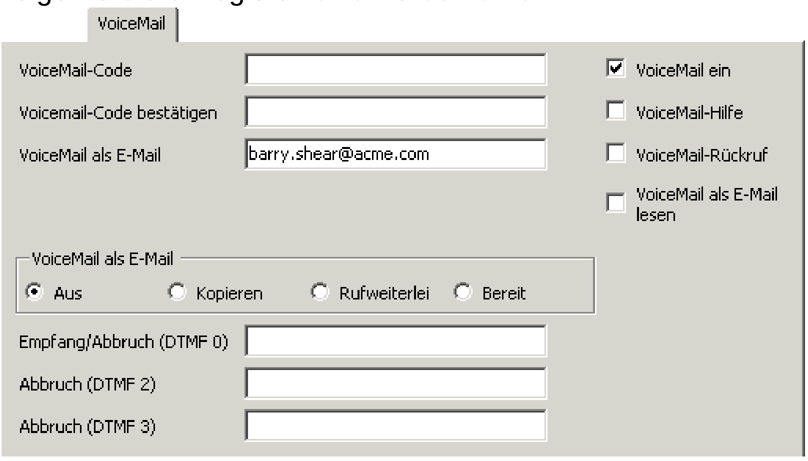
1. Erstellen Sie einen virtuellen Benutzer in IP Office Manager. Füllen Sie die Registerkarte "Benutzer" mit folgenden Angaben aus:
    - **Name**: Gesperrt
    - **Vollständiger Name**: Interne Anrufe Fehlermeldung
    - **Nebenstelle:** 403.
2. Sie müssen Zugriff auf die Nebenstelle des virtuellen Benutzers von jedem an das System angeschlossenen Telefon aus haben. Es muss ein Voicemail-Code hinzugefügt werden.
    - Wählen Sie den Benutzer **Gesperrt** aus.
    - Klicken Sie auf die Registerkarte **VoiceMail**.
    - Fügen Sie einen **Voicemail-Code** hinzu.
    - Klicken Sie auf **OK**.
3. Fügen Sie einen Funktionscode hinzu, um auf die Voicemail des virtuellen Benutzers zuzugreifen.
    - **Code:** *95
    - **Funktion:**Voicemail-Sammlung
    - **Telefonnummer:**"?Gesperrt" *(einschließlich Anführungszeichen)*
    - **Leitungsgruppennummer:** 0
4. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
5. Jetzt können Sie über die Voicemail des virtuellen Benutzers eine Grußansage aufzeichnen, aus der hervorgeht, dass Auslandsanrufe nicht zulässig sind.
    - Wählen Sie *95 an einem beliebigen Telefon, das an das System angeschlossen ist.
    - Geben Sie die Nebenstellennummer **403** ein.
    - Geben Sie den Voicemail-Zugriffscode ein.
        - Wenn Sie die Mailbox zu ersten Mal für Nebenstelle 403 aufrufen, werden Sie gebeten das Passwort zu ändern und einen Benutzernamen aufzuzeichnen.
    - Drücken Sie die **3**, um eine Grußansage aufzuzeichnen.
    - Drücken Sie die **1**, um die Grußansage zu ändern.
    - Drücken Sie die **1**, um Grußansage 1 aufzuzeichnen.
    - Sprechen Sie die neue Nachricht. In diesem Fall wäre es ein Text wie "Auslandsanrufe sind nicht zulässig"
    - Drücken Sie auf **#**, um die Aufzeichnung zu beenden.
    - Drücken Sie die **1**, um die Ansage für alle Anrufe zu speichern.
    - Legen Sie den Hörer oder das Mobilteil auf.
6. In IP Office Manager muss ein Funktionscode erstellt werden, damit die Fehlermeldung abgespielt wird, wenn ein Benutzer einen ausländische Nummer wählt.
    - **Code:** 00N
    - **Funktion:**Voicemail-Sammlung
    - **Telefonnummer:**"#Gesperrt" *(einschließlich Anführungszeichen)*
    - **Leitungsgruppennummer:** 0
7. Speichern Sie die Konfigurationsdatei.
8. Testen Sie, ob die Fehlermeldung abgespielt wird, indem Sie versuchen, an einem beliebigen Telefon eine ausländische Nummer zu wählen. Nun müsste die gerade aufgezeichnete Meldung zu hören sein.

Konfigurieren von VoiceMail für Einzelbenutzer

Voicemail lässt sich für jeden einzelnen Benutzer in IP Office Manager konfigurieren.

So ändern Sie die Voicemail-Konfiguration für einen einzelnen Benutzer:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Zeigen Sie die Registerkarte **Voicemail** an.



4. (Optional) Geben Sie einen Voicemail-Code aus 1 bis 15 Ziffern in das Feld **Voicemail-Code** ein. Dieser ist erforderlich, wenn Benutzer Voicemail-Nachrichten per Fernzugriff abfragen, z.B. über die Nebenstelle eines anderen Benutzers oder über ein externes Telefon.
   - Der VoiceMail-Code muss erneut in das Feld **Voicemail-Code bestätigen** eingegeben werden, um seine Richtigkeit zu bestätigen.
5. (Optional) Voicemail kann abgeschaltet werden, indem die Option **Voicemail ein** deaktiviert wird. Bei Aktivierung nimmt die Mailbox die unbeantworteten oder besetzten Anrufe des Benutzers entgegen.
6. (Optional) Beim Abhören der Nachrichten erhält der Benutzer eine zusätzliche Ansage, falls die Option **Voicemail-Hilfe** aktiviert wurde. Die Ansage lautet: *"Drücken Sie die 8, um Hilfe zu erhalten."*.
   - Auch wenn die Voicemail-Hilfe nicht aktiviert wurde, kann der Benutzer trotzdem jederzeit die 8 drücken, um eine Liste mit Voicemail-Funktionen angesagt zu bekommen. Diese Einstellung schaltet die Hilfeansage ein/aus. Sie deaktiviert jedoch nicht die Funktion selbst.
7. (Optional) Wenn eine neue Nachricht empfangen wird, kann der Voicemail-Server die Nebenstelle des Benutzers darüber informieren, sobald an der Nebenstelle der Hörer aufgelegt wird. Der Voicemail-Server führt diese Anrufe höchstens alle 30 Sekunden durch. Markieren Sie die Option **Voicemail-Rückruf**, um diese Funktion zu aktivieren.

8. (Optional) Voicemail als E-Mail kann für einen einzelnen Benutzer konfiguriert werden. Wenn eine neue Nachricht eintrifft, kann die erzeugte WAV-Datei entweder durch Benutzerauswahl oder entsprechend den Einstellungen des "Voicemail als E-Mail"-Modus an ein E-Mail-Konto gesendet werden. Das Senden von WAV-Dateien über das Netzwerk erzeugt eine hohe Datendichte auf dem Netzwerk und den Netzwerk-Servern. Für eine einminütige Nachricht wird eine WAV-Datei von 1 MB benötigt. Die Option "E-Mail-Lesefunktion" steht in VoiceMail Lite nicht zur Verfügung.
    - **Voicemail als E-Mail** - Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
    - Wählen Sie den Voicemail E-Mail-Modus wie folgt:
        - **Aus:** Voicemail-Nachrichten oder -Benachrichtigungen werden nicht automatisch gesendet.
        - **Kopieren:** Eine Kopie der Nachricht wird an das E-Mail-Konto gesendet.
        - **Umleiten:** VoiceMail-Nachrichten werden an das E-Mail-Konto gesendet und vom VoiceMail-Server gelöscht.
        - **Bereit:** Eine Benachrichtigung über den Empfang einer neuen VoiceMail-Nachricht wird an das E-Mail-Konto gesendet.
9. (Optional) Wenn die Voicemail einen Anruf entgegennimmt, hat der Anrufer die Wahl, an eine andere Nebenstelle vermittelt zu werden. Die Grußansage muss dann so aufgezeichnet werden, dass der Anrufer über die verfügbaren Optionen informiert wird. Die Nebenstellennummern, an die eine Vermittlung möglich ist, werden in die folgenden Felder eingetragen:
    - **Empfang/Abbruch (DTMF 0)**
      Geben Sie hier ein, an welche Nummer Anrufer weitergeleitet werden sollen, die zur Voicemail umgeleitet werden und die 0 drücken. Normalerweise ist dies die Nummer des Empfangs.
    - **Abbruch (DTMF 2)**
      Die Nummer, an die Anrufer bei einer Umleitung zu Voicemail nach Drücken der **2** weitergeleitet werden sollen. Dies kann z. B. die Nummer eines Kollegen des Mailbox-Eigentümers sein, dessen Nebenstelle ursprünglich angerufen wurde.
    - **Abbruch (DTMF 3)**
      Die Nummer, an die Anrufer bei einer Umleitung zu Voicemail nach Drücken der **3** weitergeleitet werden sollen. Dies kann z. B. die Mobilfunknummer des Mailbox-Eigentümers sein, dessen Nebenstelle ursprünglich angerufen wurde.
10. Klicken Sie auf **OK**, um die Voicemail-Änderungen für den Benutzer zu speichern.
11. Ergänzen Sie weitere Details; dann speichern Sie die Änderungen und führen sie mit der Konfiguration zusammen.

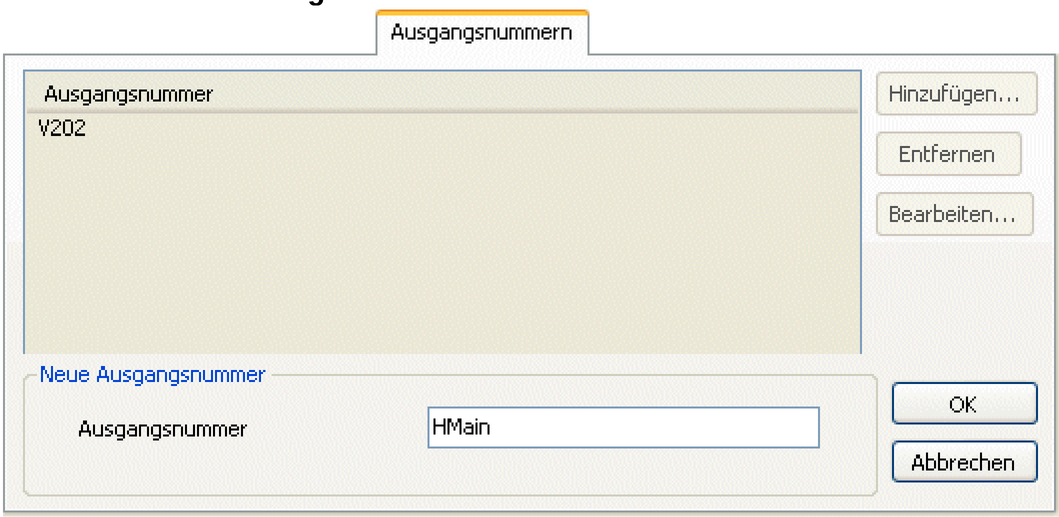
Konfigurieren von Benutzer-Anrufernummern

Die Ausgangsnummern können in IP Office Manager für einzelne Benutzer geändert werden. Die Registerkarte "Anrufernummern" enthält eine Liste von Anrufertelefonnummern für die Einwahl. Mehrere dieser Nummern können sich auf den Voicemail-Betrieb beziehen. Für VoiceMail Lite können folgende Einstellungen für Anrufernummern verwendet werden:

- **V<*ICLID des Anrufers*>** = Zugriff auf vertrauenswürdige Voicemail-Ausgangsnummern. Zeichenfolgen mit dem Präfix "v" weisen auf Nummern hin, von denen auf die Mailbox zugegriffen werden kann, ohne dass der VoiceMail-Code der Mailbox eingegeben werden muss.
    - Solange der Intuity-Modus andauert, müssen die Benutzer ihren Voicemail-Code eingeben, wenn sie die Nachrichtentasten an ihrem Telefon verwenden. Wenn sie jedoch eine Taste programmiert haben, um die Voicemail abzuhören, haben sie Zugriff auf ihre Mailbox, ohne den Voicemail-Code angeben zu müssen.
- **H<*Gruppenname*>** = Anzeige über Gruppen-Voicemail.
  Ermöglicht dem Benutzer den Empfang von Benachrichtigungen über wartende neue Gruppennachrichten. Geben Sie **H** ein, gefolgt vom Gruppennamen, z.B. **HMain**. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige "Nachricht wartet" für den Sammelanschluss.
- **P<*Telefonnummer*>** = Voicemail-Rückrufnummer.
  Dieser Eintrag legt das Ziel für Rückrufe (abgehende Benachrichtigungen) von Voicemail fest. Geben Sie P ein, gefolgt von der Telefonnummer einschließlich aller notwendigen externen Vorwahlen, z. B. *P917325559876*. Diese Funktion ist nur unter Verwendung von VoiceMail Pro verfügbar, wenn entweder ein vorgegebener oder ein benutzerspezifischer Rückruf-Anfangspunkt konfiguriert wurde. Diese Funktion unterscheidet sich vom Voicemail-Rückruf, bei dem die eigene Nebenstelle des Benutzers benachrichtigt wird.

So fügen Sie eine Anrufernummer hinzu:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf  **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufernummern**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



5. Geben Sie die Nummer in das Feld **Ausgangsnummer** im unteren Teil des Fensters ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Konfigurationsdatei zu speichern.

Einrichten der VoiceMail-Weiterleitungsoptionen für einen Benutzer

Nachdem ein Anrufer an eine Mailbox weitergeleitet wurde, um eine Nachricht zu hinterlassen, kann der Mailbox-Eigentümer auch die Möglichkeit bieten, den Anruf an eine andere Nummer zu vermitteln, wie im folgenden Beispiel:

- Anrufer können die 0 wählen, um mit dem Empfang zu sprechen.
- Anrufer können die 2 wählen, um mit dem Sekretariat zu sprechen.
- Anrufer können die 3 wählen, um mit einer externen Rufnummer, z. B. dem Mobilfunktelefon des Benutzers, verbunden zu werden.

Bevor ein Mailbox-Eigentümer diese Funktion verwenden kann, müssen Sie die Nummern einrichten, die für diese Vermittlungsoptionen verwendet werden sollen.

So richten Sie Voicemail-Vermittlungsoptionen für einen Benutzer ein:

1. Zeigen Sie in IP Office Manager die Registerkarte für die **Voicemail** des Benutzers an.
2. (Optional) Geben Sie eine interne oder externe Nummer in das Feld **Empfang/Abbruch (DTMF 0)** ein. Wenn der Anrufer mit der Voicmail eines Benutzers verbunden ist, kann er die 0 drücken, um an eine interne oder externe Nummer vermittelt zu werden. Der Benutzer sollte in seiner Ansage diese Funktion ankündigen, z. B. *"Sabine Müller ist heute nicht erreichbar. Sie können eine Nachricht hinterlassen oder 0 drücken, um die Zentrale zu erreichen"*.
3. (Optional) Geben Sie eine interne oder externe Nummer in das Feld **Abbruch (DTMF 2/3)** ein. Wird VoiceMail Pro im Intuity-Modus ausgeführt, kann ein Benutzer zusätzlich zu der Nummer des Empfangs zwei weitere Abbruchnummern konfigurieren. Die beiden zusätzlichen Abbruchnummern werden ausgelöst, wenn der Benutzer 2 oder 3 drückt. Mit den zusätzlichen Nummern wird eine einfache Vermittlung für den Benutzer erstellt. Die Optionen sollten in der Mailbox-Ansage des Benutzers erläutert werden.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Bitten Sie den Mailbox-Eigentümer, eine neue Begrüßung aufzuzeichnen, um Anrufer darauf hinzuweisen, dass sie sich durch Drücken von **0, 2 oder 3** an verschiedene Stellen weitervermitteln lassen können.

Wenn mit der Aktion "Nachricht hinterlassen" in einem benutzerdefinierten Anrufverlauf auf die Mailbox zugegriffen wird, muss eine andere Vorgehensweise verwendet werden.

- Für den IP Office-Modus folgt der Anruf den Ergebnissen "Fehler" oder "Erfolgreich" der Aktion "Nachricht hinterlassen", je nachdem, ob der Anrufer vor oder nach dem Aufzeichnungston 0 drückt.
- Wenn Sie im Intuity-Modus 0 drücken, wird die Einstellung für Voicemail-Empfang des Mailbox-Benutzers verwendet.

Konfigurieren der Faxserver

Überblick

In Verbindung mit einem IP Office-System können Faxgeräte und Server Faxmitteilungen auf verschiedene Arten verarbeiten.

- **Faxanrufe können ohne Einsatz von VoiceMail Pro abgewickelt werden**
  In IP Office kann ein Faxgeräte eingerichtet werden, um Faxmitteilungen an einzelne Nebenstellen oder Gruppen weiterzuleiten. Faxmitteilungen lassen sich auf der Grundlage der DDI oder DID-Nummer der eingehenden Anrufe an Faxgeräte oder Server weiterleiten. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch und in der Hilfe zu IP Office Manager.
- **Von VoiceMail Pro erkannte Faxanrufe**
  Wird eine Faxmitteilung in einer Voicemail-Mailbox hinterlassen, kann VoiceMail Pro erkennen, dass es sich bei dem Anruf um ein Fax handelt und den Anruf an ein Faxgerät oder einen Faxserver für den Empfang weiterleiten. Der eingehende Anruf kann an eine System-Faxnummer umgeleitet werden oder - im Intuity-Modus - an eine Faxnummer, die von einem Mailbox-Eigentümer angegeben wurde.
- **Faxanrufe können an eine systemweite Faxnummer gesendet werden**
  Wenn VoiceMail Pro einen Faxton erkennt, leitet er den Anruf an die Nummer weiter, die als System-Faxnummer konfiguriert ist. Diese Nummer kann eine analoge Nebenstelle sein, die über eine Faxkarte im Faxserver angeschlossen ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer analogen Nebenstelle finden Sie unter Konfigurieren einer analogen Nebenstellennummer als Faxnummer.
- **Faxanrufe können an eine benutzerdefinierte Mailbox-Nummer gesendet werden**
  Wenn ein eingehender Anruf als Fax erkannt wird und eine System-Faxnummer festgelegt ist, kann VoiceMail Pro prüfen, ob die Zielnummer eine benutzerdefinierte Faxnummer ist. Wenn ja, wird die System-Faxnummer ignoriert und der eingehende Anruf wird an die benutzerdefinierte Faxnummer umgeleitet.

  Wenn keine benutzerdefinierte Nummer festgelegt wurde, wird das Fax an die System-Faxnummer gesendet. Wenn eine System-Faxnummer eingerichtet ist, werden alle Faxanrufe, die in Benutzer- oder Sammelanschluss-Mailboxen empfangen werden, an diese Nummer weitergeleitet. Dies gilt für IP Office- und Intuity-Mailboxen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.

  Eigentümer einer Intuity-Mailbox können über ihr Telefon-Mobilteil ein Fax an ein bevorzugtes Faxgerät weiterleiten oder ein Fax an einen Drucker senden. Weitere Informationen zum Einrichten einer Mailbox-Faxnummer enthält das Benutzerhandbuch der IP Office Intuity-Mailbox.

  Wenn für ein Faxsystem, z. B. den C3000, eine Vorwahladressierung erforderlich ist, wird keine System-Faxnummer verwendet. Stattdessen wird eine Vorwahl festgelegt, durch die die Faxnachricht identifiziert und an die Nebenstellennummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Bei einer verwendeten Vorwahl von 54 wird beispielsweise bei einer Faxnachricht an die Nebenstellennummer 201 automatisch die Vorwahl 54 eingefügt, sodass die vollständige Nummer 54201 lautet. Der Faxserver entfernt dann die Systemvorwahl und bestimmt anhand der Nebenstellennummer die Zielnummer für das Fax. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.
- **Faxanrufe können auch über eine Anrufverlauf-Menüaktion anstelle einer System-Faxnummer umgeleitet werden.**
  Wenn keine System-Faxnummer eingerichtet ist, kann stattdessen eine Menüaktion eingesetzt werden. Das Zeichen **F** kann als eine der Tonwahlsequenzen einer Menüaktion verwendet werden, um festzulegen, welche Aktionen auf Faxanrufe angewendet werden sollen. Weitere Informationen erhalten Sie unter Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion.

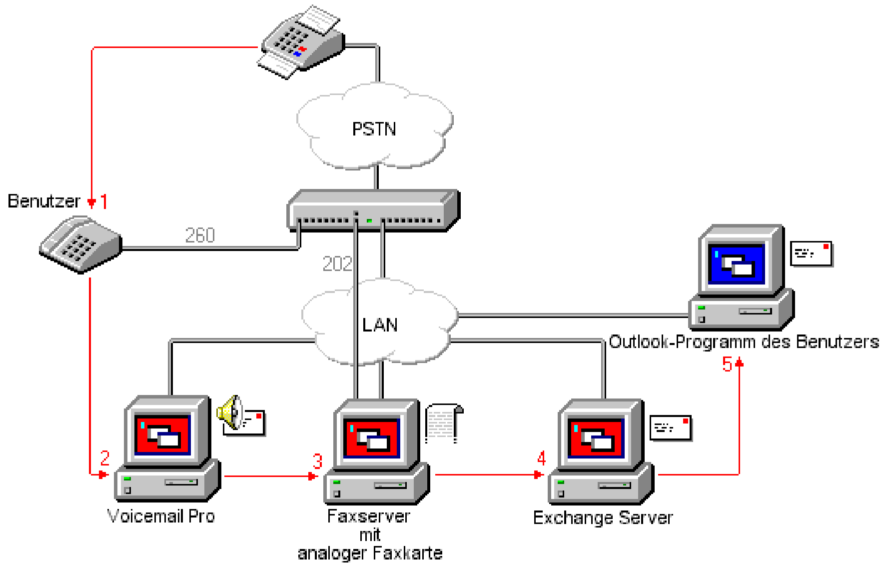
Wichtig

- Standardmäßig ist die Faxerkennung in VoiceMail Pro deaktiviert. Um die Faxerkennung zu aktivieren, müssen Sie eine System-Faxnummer definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.

Konfiguration des Faxservers

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Faxserver für die Verwendung in einem IP Office-System konfiguriert werden kann. Die Abbildung gilt für die folgenden geläufigen Faxserveranwendungen:

- Gfi FAXMaker
- Fenestrae Faxination
- Equisys Zetafax
- Captaris RightFax



Der Faxserver verteilt auf Basis der mit dem Anruf von VoiceMail Pro übergebenen ursprünglichen DTMF-Fax-Subadresse Faxnachrichten an Exchange Server-Mailboxen. Damit der Faxserver und VoiceMail Pro interagieren können, werden bestimmte Benutzerrechte benötigt.

Wenn der als Faxserver verwendete PC eine analoge Faxkarte verwendet, muss die Faxkarte über einen analogen Nebenstellenport (POT) mit IP Office verbunden werden.

In den folgenden Abschnitten wird die Konfiguration eines Faxservers für die Verwendung mit VoiceMail Pro beschrieben. Die bereitgestellten Informationen basieren auf folgenden Annahmen:

- Die Software für den Faxserver ist installiert.
- Die Hardware ist installiert und an ein IP Office angeschlossen.
- Exchange Connector ist installiert und konfiguriert.

Details zu Systemanforderungen und Informationen zum Installieren eines Faxservers finden Sie in der Produktdokumentation bzw. auf der Webseite des Herstellers.

Die Konfiguration eines Faxservers für eine Verwendung mit VoiceMail Pro umfasst die folgenden Hauptschritte:

1. Einrichten der Systemfaxnummer. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.
2. Werden vorbestimmte Nummern verwendet, können Sie einen Funktionscode einrichten, damit alle Faxanrufe an die vorbestimmten Nummern weitergeleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten an vorbestimmte Nummern.
3. Handelt es sich bei dem ausgewählten Mailbox-Modus um Intuity, informieren Sie alle Mailbox-Eigentümer darüber, dass sie ihre eigenen Faxzielnummern einrichten können, wenn sie mögen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer.
4. Wenn keine System-Faxnummer eingerichtet ist, können Sie eine Menüaktion zum Umleiten von Faxanrufen einrichten. Weitere Informationen erhalten Sie unter Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion.
5. Verwendet der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte, konfigurieren Sie die Nebenstellennummer für Fax-Benutzung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer analogen Nebenstellennummer als Faxnummer.

Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro

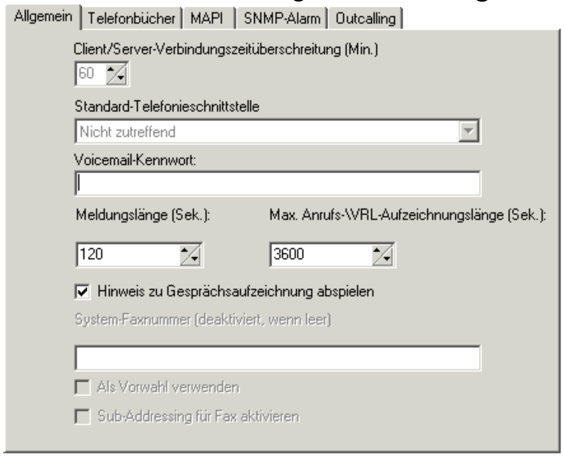
Die **System-Faxnummer** wird verwendet zur:

- Aktivierung der Faxerkennung.
  Wenn VoiceMail Pro installiert wird, ist die Faxerkennung standardmäßig nicht aktiviert. Ist die Faxerkennung deaktiviert, werden Faxanrufe, die sich in einer Voicmail-Mailbox befinden, an die definierte System-Faxnummer umgeleitet.
- Definition des Standardziels für Faxanrufe, die bei einer Voicemail-Mailbox eingehen und an ein Faxgerät umgeleitet werden sollen.

Eigentümer von Intuity-Mailboxen haben außerdem die Möglichkeit, ihre eigene persönliche Faxnummer anstelle der System-Faxnummer zu definieren. Eingehende Anrufe werden an VoiceMail Pro umgeleitet, und dann leitet VoiceMail Pro Faxanrufe an die persönliche Faxnummer eines Mailbox-Eigentümers um, wenn eine solche eingerichtet wurde. Weitere Informationen enthält das Benutzerhandbuch zur Intuity-Mailbox.

So richten Sie die System-Faxnummer in VoiceMail Pro ein:

1. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**. Das Fenster "Systemeinstellungen" erscheint.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.



3. Geben Sie im Feld **System-Faxnummer** die Nummer des allgemeinen Faxgerätes ein, an das alle eingehenden Faxmeldungen gesendet werden. Diese Nummer muss mit der Nummer der analogen Nebenstelle übereinstimmen, die an die Faxkarte des Faxserver-PCs angeschlossen ist.
   - Eigentümer einer Intuity-Mailbox können Faxnachrichten auch in ihrer Mailbox empfangen sowie eine bevorzugte Faxnummer festlegen, um Faxnachrichten an eine andere Faxnummer als die System-Faxnummer zu senden. Als Administrator müssen Sie dennoch eine System-Faxnummer einrichten, damit Mailbox-Eigentümer ihre eigenen Nummern einrichten können. Eine persönliche Mailbox-Faxnummer setzt die System-Faxnummer außer Kraft. Mailbox-Eigentümer finden weitere Informationen im Benutzerhandbuch zur Intuity-Mailbox.
   - Wenn für Ihr Faxsystem eine Vorwahl-Adressierung erforderlich ist (z. B. beim Faxserver C3000), geben Sie keine Faxnummer im Feld **System-Faxnummer** ein. Geben Sie stattdessen die Vorwahlnummer ein, damit eine Faxnachricht erkannt und an die Nebenstellennummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Lautet die Vorwahl beispielsweise 54, wird einer Faxnachricht für die Nebenstelle 201 automatisch die Vorwahl 54 hinzugefügt, sodass die vollständige Nummer zu 54201 wird.
4. Möchten Sie eine spezielle Vorwahl verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen**Als Vorwahl verwenden**, damit die Nummer, die Sie im Feld **System-Faxnummer** eingegeben haben, verwendet wird. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Ihr Faxsystem keine Vorwahladressierung verwendet.
   Wichtig
   - Damit diese Funktion benutzt werden kann, müssen Sie auch einen Funktionscode einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten an vorbestimmte Nummern. Sie auch den Abschnitt Konfigurieren eines C3000-Faxservers, in dem ein unterstützter Faxserver beschrieben wird, der diese Funktion nutzt.

5. Die meisten Faxserver führen die Faxweiterleitung auf der Basis des mit dem Faxanruf erhaltenen DTMF-Signals durch. Aktivieren Sie das Feld **Sub-Addressing für Fax aktivieren,** damit das DTMF-Signal an den Faxserver weitergegeben wird, nachdem der Anruf entgegengenommen wurde. Dies ist so eingerichtet, damit die Faxmitteilung an die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Werden vorbestimmte Nummern verwendet, können Sie als nächstes einen Funktionscode einrichten, damit alle Faxanrufe an die vorbestimmten Nummern weitergeleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten an vorbestimmte Nummern.

Handelt es sich bei dem ausgewählten Mailbox-Modus um Intuity, sollten Sie anschließend Sie alle Mailbox-Eigentümer darüber informieren, dass sie ihre eigenen Faxzielnummern einrichten können, wenn sie mögen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer.

Wenn keine System-Faxnummer eingerichtet ist, können Sie eine Menüaktion zum Umleiten von Faxanrufen einrichten. Weitere Informationen erhalten Sie unter Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion.

Verwendet der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte, müssen Sie die Nebenstellennummer für Fax-Benutzung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer analogen Nebenstellennummer als Faxnummer.

Einrichten einer Faxweiterleitung

VoiceMail Pro leitet Faxnachrichten weiter, wenn Benutzer *1 wählen. Faxnachrichten werden wie folgt weitergeleitet:

- Gfi FAXMaker-Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@faxmaker.com gesendet
- Fenestrae Faxination-Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@faxination.com gesendet
- Equisys Zetafax-Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@zfconnector.com gesendet
- Captaris RightFax-Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@rightfax.com gesendet

Beispiel

Wählt beispielsweise ein GFiFAXMaker-Benutzer *1 und gibt die gewünschte Faxnummer gefolgt von # zur Beendigung der Nummer und erneut # zur Bestätigung ein, so wird die Faxnachricht an <Faxnummer>@faxmaker.com. weitergeleitet. Wählt also der Benutzer *1, gefolgt von 201# und # zur Bestätigung, wird die Faxnachricht an 201@faxmaker.com weitergeleitet.

- Es ist die Aufgabe des Faxserver-Administrators sicherzustellen, dass Exchange Connector-Dienste für den Empfang dieser Nachrichten konfiguriert sind.

Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer

Eigentümer einer Intuity-Mailbox können eine bevorzugte persönliche Faxnummer einrichten (wenn diese Funktion für sie aktiviert ist). Dies kann z. B. von Nutzen sein, wenn sie sich nicht im Büro befinden und das entsprechende Faxgerät leichter erreichen können.

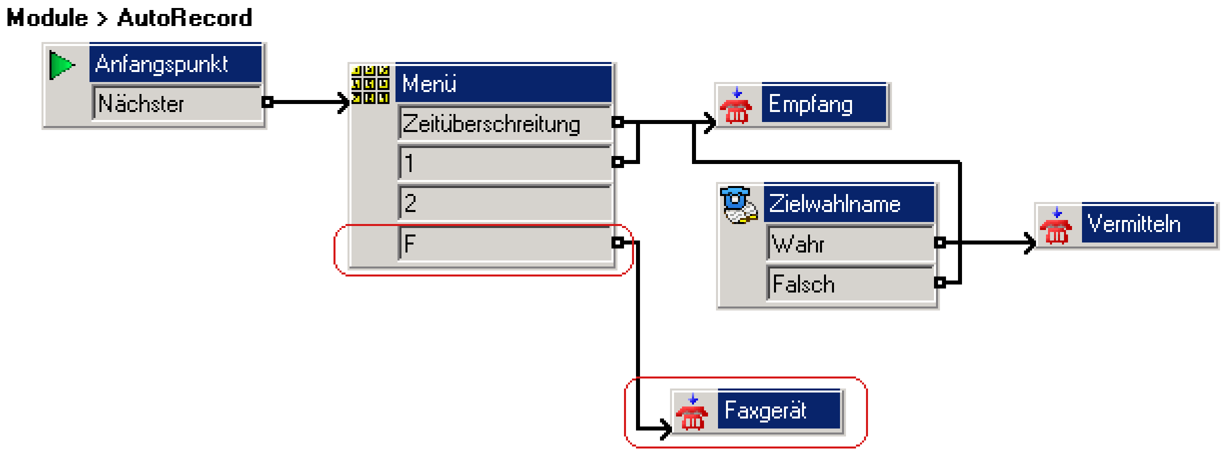
So richten Sie eine benutzerdefinierte Faxnummer ein:

1. Befolgen Sie die Schritte zum Einrichten der System-Faxnummer. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.
2. Teilen Sie dem Mailbox-Eigentümer mit, dass er die bevorzugte Faxnummer einrichten kann. Weitere Angaben findet er bei Bedarf im Benutzerhandbuch zur Intuity Mailbox von IP Office.
3. Ist diese noch nicht geschehen, und verwendet der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte, muss im nächsten Schritt die analoge Faxnummer konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer analogen Nebenstellennummer als Faxnummer.

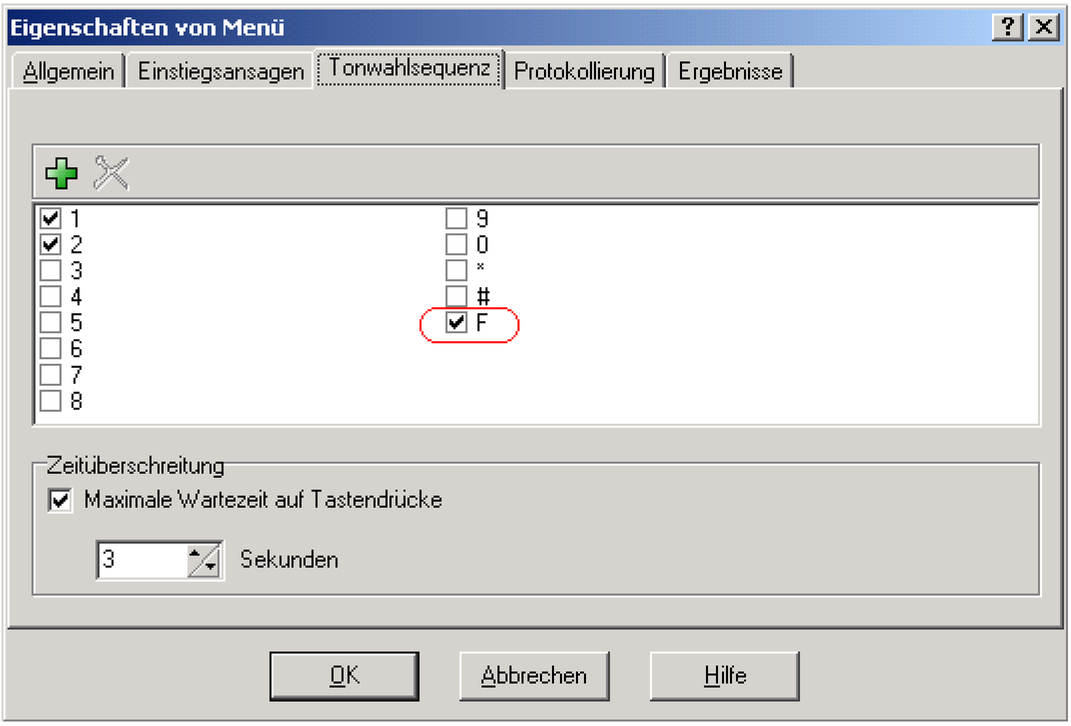
Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion

Wenn ein eingehender Anruf an einen automatischen Assistenten weitergeleitet wird, hat die Menüaktion die Funktion, Faxanrufe zu erkennen und weiterzuleiten. Diese Funktion wird aktiviert durch Eingabe einer Nummer im Feld System-Faxnummer über den VoiceMail Pro Client und Hinzufügen eines F als Ton, der in der Menüaktion erkannt werden soll. Von der Menüaktion aus folgen anschließend eingehende Anrufe, die einen Faxton vorlegen, dem Anrufverlauf 'F', bei dem es sich um einen Vermittlungsanruf an eine Faxserver-Nebenstelle oder einen Sammelanschluss handeln kann.

Sie können den Tonwahloptionen einer **Menüaktion** den Buchstaben **F** hinzufügen, um festzulegen, welche Aktionen auf Faxanrufe angewendet werden sollen. Das entsprechende Ergebnis kann für Faxanrufe, die von dem entsprechenden Anrufverlauf empfangen werden, wie gewünscht weitergeleitet werden. Im folgenden Beispiel für einen Modul-Anrufverlauf wird **F** verwendet, um die eingehenden Faxanrufe an eine spezielle Vermittlungsnummer umzuleiten.



Das Ergebnis **F** wurde über das Symbol der **Menüaktion** der Registerkarte **Tonwahl** hinzugefügt.

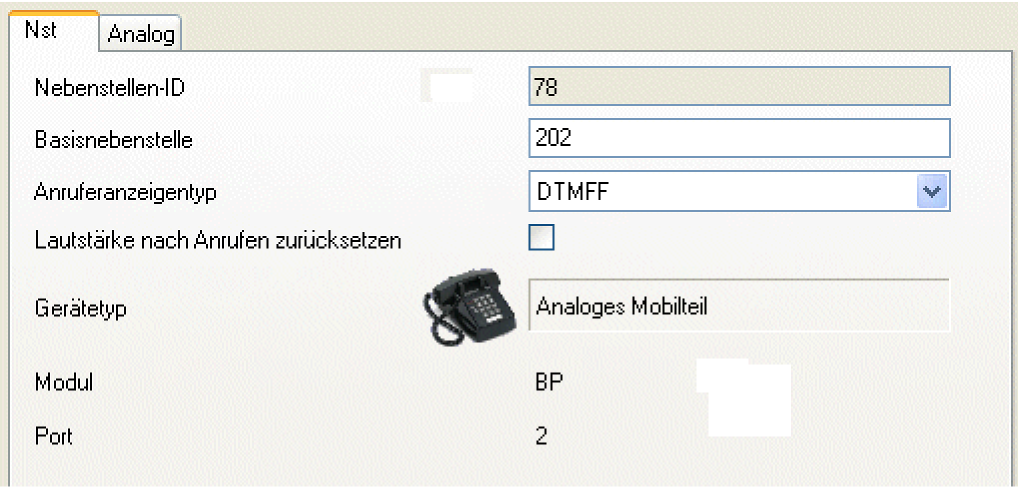


Konfigurieren einer analogen Nebenstellennummer für die Verwendung der Faxfunktion

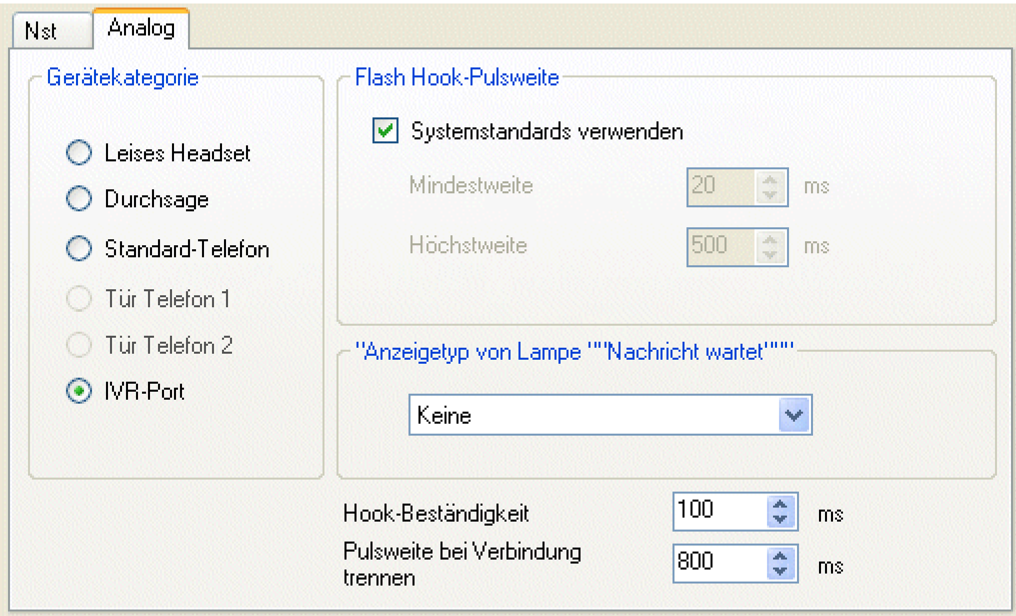
Wenn der als Faxserver verwendete PC eine analoge Faxkarte verwendet, muss diese über einen analogen Nebenstellenport (POT) mit IP Office verbunden werden. Danach können Sie die analoge Nebenstelle konfigurieren.

So konfigurieren Sie eine analoge Nebenstellennummer als Faxnummer:

1. Zeigen Sie in IP Office Manager die Informationen der Nebenstelle an, die Sie für den Faxgebrauch einrichten möchten.
2. Rufen Sie die Registerkarte **Nst.**auf.
3. Wählen Sie im Feld **Anruferanzeigentyp** die Option ***DTMFF*** aus.



3. Rufen Sie die Registerkarte **Analog**auf.
4. Richten Sie je nach Bedarf das eingehende DDI-Routing von Anrufen an spezielle Benutzer ein.



- **Tipp**
  Wenn die Faxkarte mehrere Leitungen unterstützt, können Sie diese als Gruppe konfigurieren. Die Gruppennummer kann dann anstelle der einzelnen Nebenstellennummer als Faxziel verwendet werden.

Richten Sie als Nächstes die System-Faxnummer für VoiceMail Pro ein. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.

Konfigurieren eines C3000-Faxservers

Überblick

In diesem Abschnitt wird die Konfiguration eines Faxservers C3000 für die Verwendung mit VoiceMail Pro beschrieben. Dieser Faxservertyp wird derzeit nur in Deutschland verwendet.

Die bereitgestellten Informationen basieren auf folgenden Annahmen:

- Die Software für den Faxserver C3000 ist installiert.
- Exchange Connector ist installiert und konfiguriert.

Weitere Informationen zu den Systemanforderungen (Hardware und Software) und zur Installation von Exchange Connector finden Sie im C3000-Installationshandbuch.

Die Konfiguration eines Faxservers C3000 für eine Verwendung mit VoiceMail Pro umfasst die folgenden Hauptschritte:

1. Einrichten einer IP-Leitung, über die der Faxserver Faxnachrichten von IP Office erhalten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer IP-Netzwerk-Gateway-Leitung.
2. Einrichten des Routings für eingehende Anrufe für jede Leitungsgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Routings für eingehende Anrufe.
3. Einrichten des Routings für günstigste Anbieter mit einem Funktionscode. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten.
4. Konfigurieren der XCAPI-Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie im C3000-Installationshandbuch und im C3000-Administrationshandbuch.

Einrichten einer IP-Netzwerk-Gateway-Leitung

Sie müssen eine IP-Leitung einrichten, über die der Faxserver Faxnachrichten von IP Office erhalten kann.

So richten Sie eine IP-Netzwerk-Gateway-Leitung ein:

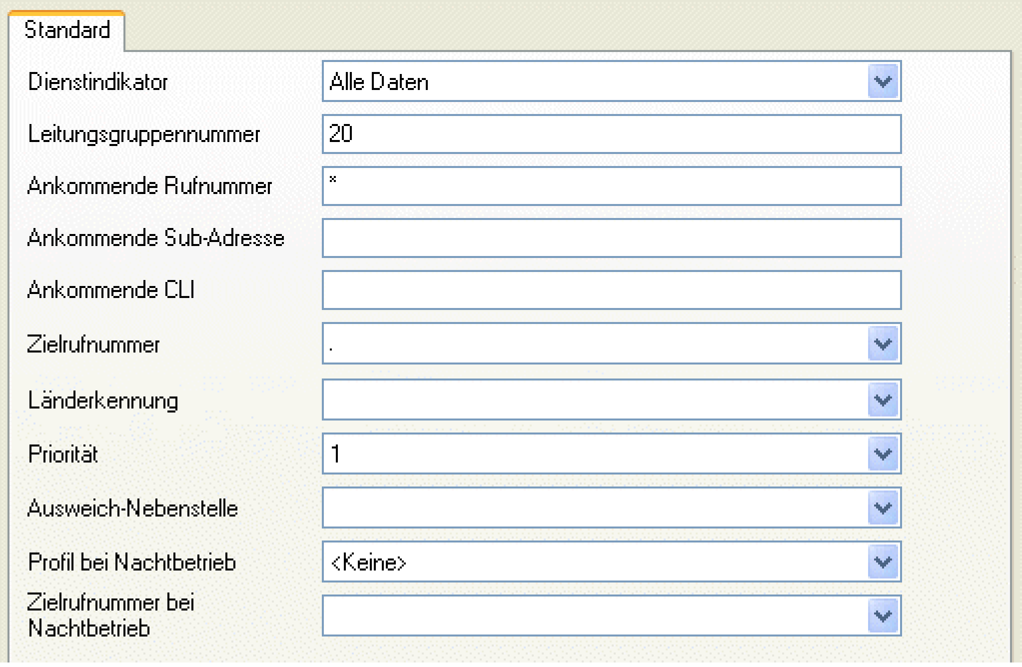
1. Starten Sie IP Office Manager.
2. Wählen Sie im Navigationsfenster **Leitung**. Die Registerkarten **Leitungseinstellungen** werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neuen Datensatz erstellen**.
4. Wählen Sie **IP-Leitung**.
5. Zeigen Sie die Registerkarte **VoIP** an. Wählen Sie im Feld **Leitungsnummer** eine eindeutige Leitungsnummer für das System aus.
6. Geben Sie im Feld **Telefonnummer** den Namen der Leitung ein, z. B. C3000.
7. C3000 verwendet XCAPI; beide werden separat von IP Office lizenziert. Stellen Sie sicher, dass die Werte in den folgenden Feldern mit der XCAPI-Lizenz übereinstimmen:
    - Anzahl der Kanäle
    - Ausgehende Kanäle
    - Sprachkanäle
    - Datenkanäle
8. Lassen Sie die folgenden Felder leer:
    - Vorwahl
    - Nationale Vorwahl
    - Internationale Vorwahl
9. Übernehmen Sie alle anderen Standardeinstellungen.
10. Lassen Sie auf der Registerkarte **Funktionscodes** die Standardeinstellungen unverändert, ohne Daten hinzuzufügen bzw. zu ändern.
11. Klicken Sie auf die Registerkarte **VoIP-Einstellungen**.
12. Geben Sie im Feld **Gateway-IP-Adresse** die IP-Adresse des Computers für den Faxserver C3000 ein, auf dem XCAPI installiert ist.
13. Wählen Sie aus der Liste **Komprimierungsmodus** die Option **G.711 ALAW 64K**. Dies bedeutet, dass eine Komprimierung unzulässig ist, da Faxnachrichten ansonsten nicht übertragen werden können.
14. Wählen Sie in der Auswahlliste **H450-Unterstützung** die Option **H450**.
15. Das Kontrollkästchen **Faxübertragungs-Unterstützung** darf **nicht** aktiviert sein. Dann werden Faxnachrichten an den Faxserver C3000 weitergeleitet. Anderenfalls versucht IP Office, übertragene Faxnachrichten abzufangen und intern zu verarbeiten.
16. Übernehmen Sie für alle anderen Optionen die Standardeinstellungen.
17. Klicken Sie auf **OK**. Richten Sie als Nächstes das Routing für eingehende Anrufe ein. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Routings für eingehende Anrufe.

Einrichten von Routings für eingehende Anrufe

Für jede verwendete Leitungsgruppe müssen Sie das Routing für eingehende Anrufe festlegen, damit Faxmeldungen an die Mailbox des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden.

So richten Sie Routings für eingehende Anrufe ein:

1. Starten Sie IP Office Manager.
2. Wählen Sie im Navigationsfenster **Routing ank. Anrufe**.
3. Klicken Sie auf **Neuen Datensatz erstellen**.
4. Wählen Sie **Routing ank. Anrufe**.
5. Zeigen Sie die Registerkarte **Standard** an. Wählen Sie in der Liste **Dienstindikator** die Option **Alle** aus.
6. Geben Sie im Feld **Leitungsgruppennummer** die Gruppennummer der entsprechenden Leitung ein.
7. Geben Sie im Feld **Ankommende Rufnummer** das Symbol ***** ein. Das Sternchen bedeutet 'für alle eingehenden Ziffern'.
8. Geben Sie im Feld **Zielrufnummer** einen Punkt ein (.). Der Punkt bedeutet, dass alle eingehenden Nummern 1:1 nach außen weitergeleitet werden.
9. Übernehmen Sie für alle anderen Details die Standardeinstellungen.



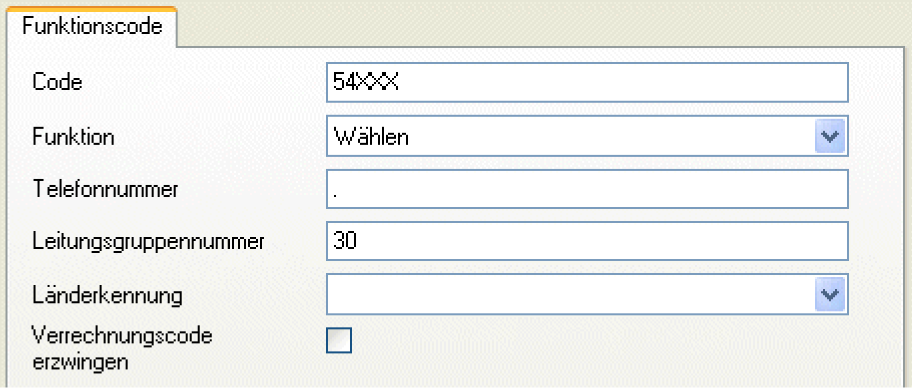
10. Klicken Sie auf **OK**.

Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten

Werden vorbestimmte Nummern verwendet, müssen Sie einen Funktionscode einrichten, damit alle Faxanrufe an die vorbestimmten Nummern weitergeleitet werden.

Einrichten eines Funktionscodes zum Routing von Faxnachrichten an vorbestimmte Nummern:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsfenster auf **Funktionscode**. Alle vorhandenen Funktionscodes sind aufgeführt.
3. Klicken Sie im Gruppenfeld auf **Neuen Datensatz erstellen** und wählen Sie **Funktionscode**.
4. Geben Sie die Einzelheiten in die Felder ein.



   - **Code** - Geben Sie die Nummer der Querverbindung ein, z. B. *54XXX*. Die 54 entspricht dann der Querverbindung zum Faxserver. Das Beispiel 54XXX zeigt, dass alle 5-stelligen Nummern, die mit 54 beginnen, mittels dieses Funktionscodes abgewickelt werden. Das XXX wird durch eine dreistellige Nebenstelle ersetzt, die der Faxserver zur Identifikation der entsprechenden Mailbox verwenden kann.
   - **Funktion** - Klicken Sie auf **Wählen**.
   - **Telefonnummer** - Geben Sie einen Punkt ein. Der Punkt bedeutet, dass die Telefonnummer genauso an den Faxserver weiterleitet wird, wie sie empfangen wird, d. h. die Querverbindung wird weitergeleitet. Lautet die Telefonnummer des eingehenden Anrufs 54201, wird die Telefonnummer 54201 an den Faxserver weitergeleitet.
   - **Leitungsgruppennummer** - Geben Sie die Nummer der Leitungsgruppe ein, z. B. *30.*
   - **Länderkennung** - Lassen Sie dieses Feld leer.
   - **Verrechnungscode erzwingen** - Dieses Kontrollkästchen darf nicht aktiviert werden.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf , um die Konfiguration an IP Office zu senden.
7. Als nächstes müssen Eigentümer der Intuity-Mailbox davon in Kenntnis gesetzt werden, dass sie ihre eigenen bevorzugten Faxzielrufnummern einrichten können. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer.

Administration

Überblick

Der VoiceMail Pro-Client wird verwendet, um den Betrieb des VoiceMail Pro-Server individuell anzupassen.

Die Standardoperation für VoiceMail Pro besteht darin, Voicemail allen Benutzern und Sammelanschlüssen zur Verfügung zu stellen. Beim angepassten Betrieb von VoiceMail Pro können für einzelne Benutzer und Sammelanschlüsse alternative Aktionen eingerichtet werden, die von den über eine Standard-Mailbox bereitgestellten Funktionen abweichen. Es lassen sich Voicemail-Aktionen programmieren, die durch das Wählen eines Funktionscodes ausgelöst werden.

Im Bereich Verwaltung finden Sie Einzelheiten zu folgenden Vorgehensweisen:

- An- und Abmelden beim VoiceMail Pro-Client sowie Wechsel zwischen Offline- und Online-Modus. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Client.
- Mailbox-Benutzersteuerung.
- Konfigurieren von Administratoren sowie Zurücksetzen von Passwörtern und Freigeben eines gesperrten Administrators. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Konfigurieren von Administratoren.
- Routen von Anrufen an das Voicemail-System über Funktionscodes und VM- Pfade als Telefonnummern. Weitere Informationen finden Sie unter Anrufe an Voicemail weiterleiten: Überblick
- Automatisches oder manuelles Aufzeichnen von Anrufen (bei Bedarf). Weitere Informationen erhalten Sie unter Gesprächsaufzeichnung: Überblick.
- Unterstützung von Anrufern mit Seh- oder Hörbeeinträchtigung über TTY-Ansagen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung von Anrufern mit Seh- oder Hörbeeinträchtigung: Überblick.
- Konfigurieren von Sammelanschlüssen. Weitere Informationen finden Sie unter Sammelanschlüsse: Überblick
- Benutzern Zugriff auf ihre Voicemail-Nachrichten von anderen Anschlüssen als ihrer eigenen Nebenstelle ermöglichen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Gewähren von Remote-Zugriff auf Voicemail für Benutzer: Überblick.
- Die von VoiceMail Pro verwendete Sprache festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der von Voicemail Pro verwendeten Sprache: Überblick.
- Mobile Twinning.
- Benachrichtigungen über neue Voicemail-Nachrichten an der eigenen Nebenstelle oder an einem externen Anschluss empfangen. Weitere Informationen finden Sie unter Externe Voicemail-Benachrichtigung: Überblick
- Grußansagen für Anrufer abspielen. Weitere Informationen finden Sie unter Grußansagen: Überblick.
- Allgemeine Verwaltungsaufgaben, wie:
  - Ändern der Zeitüberschreitung bei Inaktivität.
  - Ändern des Mailbox-Betriebsmodus.
  - Bestätigungsfenster für Anrufverlauf-Download.
  - Ihr Passwort ändern.

Anmelden beim und Abmelden vom VoiceMail Pro-Client

Starten des VoiceMail Pro Client

Sie können den VoiceMail Pro Client aus dem IP Office VoiceMail Pro-Ordner starten.

So starten Sie den VoiceMail Pro Client:

1. Klicken Sie im Menü **Start** auf **Programme** > **IP Office** > **VoiceMail Pro-Client**. Das VoiceMail Pro Client-Fenster wird geöffnet.

Wenn Client und Server auf demselben Computer installiert sind, ist keine Anmeldung erforderlich. Wenn Sie jedoch über den Client an einem Remote-Server arbeiten, müssen Sie sich anmelden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Anmelden am VoiceMail Pro-Server.

- **Tip**
  Wie bei allen anderen Windows-Anwendungen haben Sie jedoch auch die Möglichkeit eine Verknüpfung auf Ihrem Desktop zu erstellen und VoiceMail Pro Client von dort zu starten.

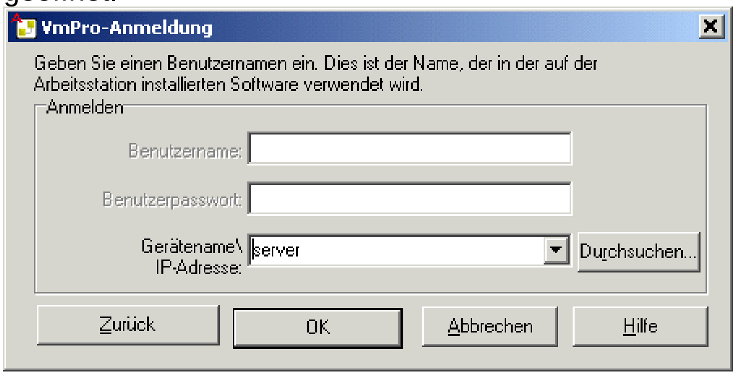
Anmelden am VoiceMail Pro-Server

Sie können den VoiceMail Pro Client im Offline-Modus ausführen, und Sie können ihn auch für den Anschluss an einen VoiceMail Pro-Server einsetzen. Um mit dem VoiceMail Pro Client eine Verbindung zu einem VoiceMail Pro-Server herzustellen, müssen Sie sich aus Gründen der Authentifizierung anmelden.

Standardmäßig sind im VoiceMail Pro-Server keine Benutzerkonten definiert. Aus diesem Grund kann keine Verbindung zu externen VoiceMail Pro Clients hergestellt werden. Sie können einen lokalen VoiceMail Pro Client verwenden, um einen Administrator oder Standard-Administrator-Benutzer hinzuzufügen, die anschließend eine Verbindung über externe VoiceMail Pro Clients herstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Administrators.

So melden Sie sich am VoiceMail Pro-Server an:

1. Wählen Sie im Menü "Datei" den Befehl **Anmelden**. Das VoiceMail Pro-Anmeldefenster wird geöffnet.



2. Geben Sie in das Feld **Benutzername** Ihren Benutzernamen ein. Dieser Name wird von der Arbeitsstationssoftware benutzt. Er sollte auf dem VoiceMail Pro-Server bereits definiert sein.
   - Wenn sich der VoiceMail Pro-Server und -Client auf demselben Computer befinden, müssen Sie keinen Benutzernamen eingeben, um auf dem VoiceMail Pro-Server Verwaltungsaufgaben durchzuführen.
3. Geben Sie in das Feld **Passwort** das Passwort ein.
4. Geben Sie in das Feld **Gerätename/IP-Adresse** den Namen oder die IP-Adresse des Servers ein, mit dem die Verbindung hergestellt werden soll. Standardmäßig ist hier bereits die zuletzt benutzte IP-Adresse oder ein entsprechender Name eingetragen.
   - Wenn Sie sich bei einem anderen Server anmelden und den Namen oder IP-Adresse nicht kennen, klicken Sie auf **Durchsuchen**. Wählen Sie die Daten aus der Liste der verfügbaren VoiceMail Pro-Server aus.
   - Wenn die Anmeldung über ein WAN erfolgt, muss anstelle des Servernamens die IP-Adresse eingegeben werden.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das VoiceMail Pro Client-Fenster wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Hauptfenster von VoiceMail Pro.

Zwischen dem Online- und Offline-Modus umschalten

Es kann vorteilhaft sein, sich an einem System anzumelden, um die aktuelle Systemkonfiguration abzurufen, sich aber anschließend wieder abzumelden und die Änderungen offline vorzunehmen. Sie können die Konfigurationsänderungen offline testen, bevor Sie sie auf ein aktives System anwenden. Wenn sich der VoiceMail Pro-Client und -Server auf demselben Computer befinden, können Sie zwischen online und offline wechseln, ohne sich abmelden zu müssen.

So schalten Sie zwischen dem Online- und dem Offline-Modus hin und her:

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Befehl **Modus auswählen**. Das Fenster "VoiceMail Pro-Client-Modus auswählen" wird geöffnet.



2. Wählen Sie **Offline**, um offline zu arbeiten oder **Online**, um eine Verbindung mit dem Server herzustellen und online zu arbeiten. Bei Auswahl von "Online" wird das VoiceMail Pro-Anmeldefenster geöffnet.
3. Melden Sie sich wie gewöhnlich an.

Beim nächsten Starten des VoiceMail Pro-Clients wird die Software in dem Modus gestartet, den Sie zuletzt verwendet haben. Wenn Sie bereit für die Verbindung mit dem Server sind, melden Sie sich an.

Meldungsfenster zum Fortfahren im Offline-Modus

Wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist, werden Sie darüber informiert. Danach haben Sie die Möglichkeit, im Offline-Modus weiterzuarbeiten oder die Anwendung zu schließen. Wenn Sie den Offline-Modus ausgewählt haben, können Sie anschließend wieder zum Online-Modus wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter Zwischen dem Online- und Offline-Modus umschalten.

- **Ja** - Wählen Sie diese Option, um weiter im Offline-Modus zu arbeiten.
- **Beenden** - Wählen Sie diese Option, um VoiceMail Pro zu schließen.

Abmelden

Es kann vorteilhaft sein, sich an einem System anzumelden, um die aktuelle Systemkonfiguration herunterzuladen, sich aber anschließend wieder abzumelden und die Änderungen offline vorzunehmen. Sie können die Konfigurationsänderungen offline testen, bevor Sie sie auf ein aktives System anwenden.

So melden Sie sich ab:

1. Wählen Sie im Menü "Datei" den Befehl **Abmelden**.
   Sie werden vom VoiceMail Pro-Server abgemeldet und in den Offline-Modus versetzt. Nun können Sie entweder offline Konfigurationsänderungen vornehmen und sich anschließend wieder anmelden oder Sie können sich an einen anderen Server anmelden, um darauf zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden am VoiceMail Pro-Server.

Hinweise

- Das Abmelden ist nicht mit dem Herunterfahren der Software über die Option "Beenden" identisch. Weitere Informationen finden Sie unter Herunterfahren.
- Wenn Client und Server auf demselben Computer installiert sind, steht die Option **Abmelden** nicht zur Verfügung.

Herunterfahren

Zum Arbeitsschluss können Sie den VoiceMail Pro-Client herunterfahren. Das Herunterfahren ist nicht mit dem Abmelden identisch. Weitere Informationen finden Sie unter Abmelden.

So fahren Sie den VoiceMail Pro-Client herunter:

1. Wählen Sie im Menü "Datei" den Befehl **Beenden**.
   Wenn Sie keine Änderungen vorgenommen haben, wird der VoiceMail Pro-Client geschlossen, und Sie gelangen zum Desktop zurück. Falls Sie doch Änderungen vorgenommen haben, werden Sie in einer Meldung gefragt, ob Sie diese speichern möchten.
2. Wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten, klicken Sie auf **Nein**. Es werden keine Änderungen gespeichert. Wenn die Änderungen gespeichert werden sollen, klicken Sie auf **Ja**. Ihre Änderungen werden gespeichert, sind jedoch noch aktiviert.
3. Wenn Sie bereit sind, Ihre Änderungen zu aktivieren, klicken Sie auf **Speichern und live schalten**. Weitere Informationen finden Sie unter Speichern und Live-Schalten von Konfigurationsänderungen.

Konfigurieren von Administratoren

Hinzufügen eines Administrators

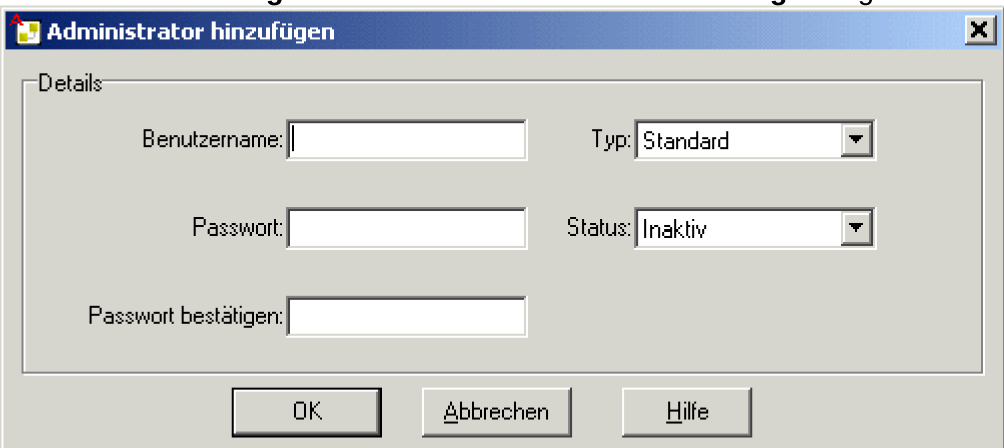
Sie können den VoiceMail Pro-Client extern im Offline-Modus verwenden. Wenn Sie eine Verbindung mit einem VoiceMail Pro-Server herstellen möchten, müssen Sie sich anmelden. Standardmäßig sind bei VoiceMail Pro-Server keine Benutzerkonten definiert. Daher ist eine Verbindung mit externen VoiceMail Pro-Clients noch nicht möglich.

Als Administrator können Sie andere Benutzer als Administratoren hinzufügen. Sie können diesen Benutzern die Berechtigung erteilen, standardmäßige oder weiter gehende Administratoraufgaben über den VoiceMail Pro-Client auszuführen. Es gibt zwei Arten von Administratoren:

- **Standard-Client-Benutzer**.
  Ein Standard-Administrator kann die Administration von Anrufverläufen über den VoiceMail Pro-Client vornehmen. Ein Standardadministrator kann sein eigenes Passwort ändern, jedoch keine Clientbenutzer hinzufügen oder entfernen und keine anderen Passwörter ändern.
- **Administrator-Client-Benutzer**.
  Ein Administrator mit weiter gehenden Berechtigungen kann Client-Benutzer hinzufügen und entfernen sowie Passwörter einrichten und ändern.

So fügen Sie einen Administrator hinzu:

1. Wählen Sie im Navigationsfenster für Anfangspunkte den Eintrag **VoiceMail Pro-Administratoren**. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen VoiceMail Pro-Administratoren wird im Detailfenster angezeigt.
2. Klicken Sie im Detailfenster mit der rechten Maustaste an eine beliebige Position.
3. Wählen Sie **Hinzufügen** aus. Das Fenster **Rufweiterleitung** wird geöffnet.



4. Geben Sie im Feld **Benutzername** den Namen ein, den Sie dem Administrator zuweisen möchten.
   - Der Name muss mindestens fünf Zeichen lang sein und darf keines der folgenden Zeichen enthalten: \ / : * ? < > | , ;
5. Geben Sie im Feld **Neues Passwort** ein Passwort für den Administrator ein.
   - Ein Passwort muss mindestens fünf Zeichen lang sein und darf keines der folgenden Zeichen enthalten: \ / : * ? < > | , ;
6. Geben Sie das Passwort im Feld **Passwort bestätigen** noch einmal ein.
7. Klicken Sie im Feld **Typ** auf den gewünschten Benutzertyp.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf  **Speichern und live schalten**, um die Änderungen zu speichern. Der gerade erstellte Benutzer kann sich nun beim Server für den VoiceMail Pro-Client anmelden. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden am VoiceMail Pro-Server.

Standardmäßig werden neue Benutzer mit dem Status **Inaktiv** erstellt. Ihr Status ändert sich zu Aktiv, wenn Sie eine Verbindung zu einem VoiceMail Pro-Server herstellen.

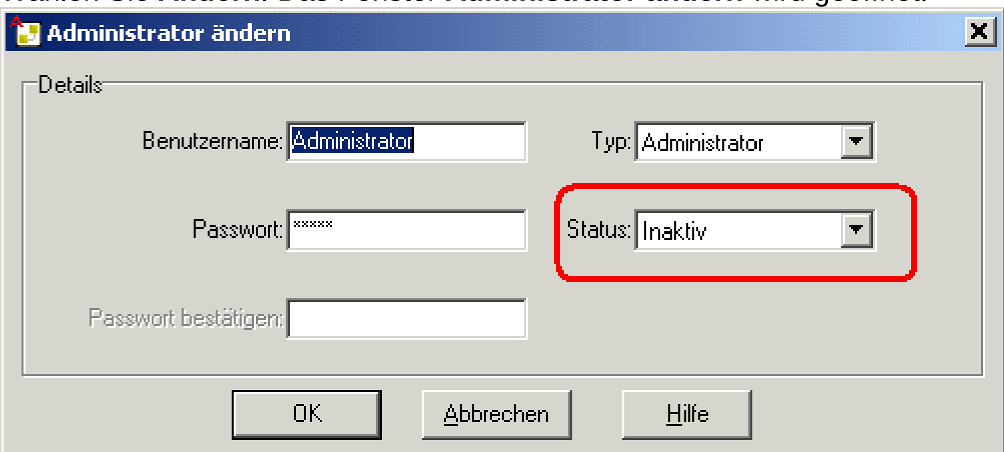
Ändern der Administratordetails

Als Administrator-Benutzer können Sie in diesem Fenster die Angaben zu einem Standard-Administrator bzw. zu einem anderen Administrator-Benutzer ändern. Sie können den Benutzernamen, den Benutzertyp und den Status ändern. Sie können außerdem das Passwort anderer Administrator-Benutzer zurücksetzen.

Sie können die Berechtigungsebene eines Standardbenutzers ändern und ihn zu einem Administrator machen (und umgekehrt).

So ändern Sie die Berechtigungsebene eines Benutzers:

1. Wählen Sie im Navigationsfenster für Anfangspunkte den Eintrag **VoiceMail Pro-Administratoren**. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen VoiceMail Pro-Administratoren wird im Detailfenster angezeigt.
2. Markieren Sie den Namen des Administratorbenutzers, dessen Details Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie **Ändern**. Das Fenster **Administrator ändern** wird geöffnet.



4. (Optional) Bearbeiten Sie den Namen des Administrator-Benutzers.
5. (Optional) Ändern Sie das Passwort und informieren Sie im Anschluss den Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Zurücksetzen eines Passworts.
6. (Optional) Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ des Benutzers aus. Wählen Sie zwischen Administrator und Standard. Standardmäßig werden neue Benutzer mit dem Status **Inaktiv** erstellt. Ihr Status ändert sich zu Aktiv, wenn Sie eine Verbindung zu einem VoiceMail Pro-Server herstellen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**, um die Änderungen zu speichern.

Löschen eines Administrators

Aus Sicherheitsgründen sollten Administratorbenutzer sofort gelöscht werden, sobald sie nicht mehr benötigt werden.

So löschen Sie einen Administrator:

1. Wählen Sie im Navigationsfenster für Anfangspunkte den Eintrag **VoiceMail Pro-Administratoren**. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen VoiceMail Pro-Administratoren wird im Detailfenster angezeigt.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Administratorbenutzers, dessen Details Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**. Sie werden in einer Meldung aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen. Wenn Sie den Löschvorgang nicht durchführen möchten, weil Sie ggf. den falschen Namen gewählt haben, klicken Sie auf **Abbrechen**. Wenn Sie sicher sind, dass Sie den gewählten Administrator löschen möchten, klicken Sie auf **Ja**. Der gewählte Administrator wird gelöscht.
4. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**, um die Änderungen zu speichern.

Zurücksetzen eines Passworts

Wenn Sie ein Administrator sind, können Sie das Passwort eines anderen Administrator- oder Standardbenutzers des VoiceMail Pro-Clients zurücksetzen.

So setzen Sie ein Passwort zurück:

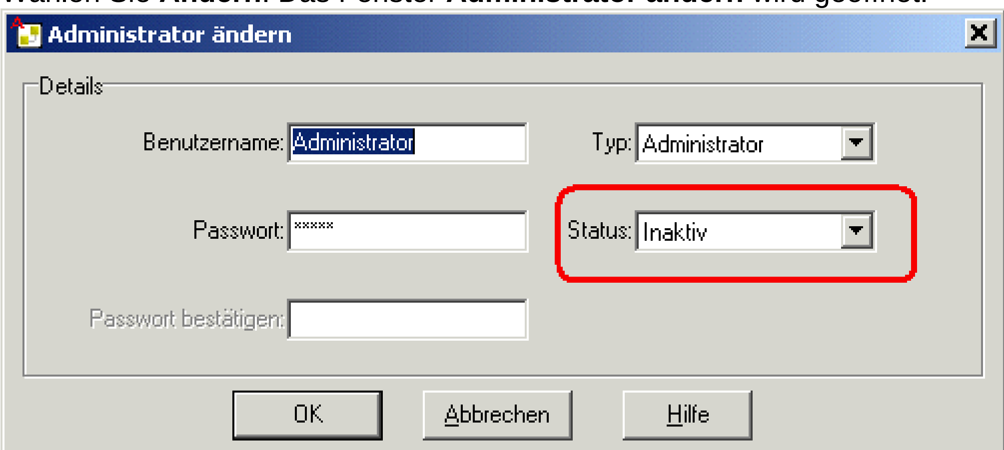
1. Wählen Sie im Navigationsfenster für Anfangspunkte den Eintrag **VoiceMail Pro-Administratoren**. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen VoiceMail Pro-Administratoren wird im Detailfenster angezeigt.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Administratorbenutzers, dessen Details Sie zurücksetzen möchten.
3. Wählen Sie **Ändern**. Das Fenster "Administrator ändern" wird geöffnet.
4. Geben Sie im Feld **Passwort** das neue Passwort ein.
5. Geben Sie im Feld **Passwort bestätigen** das neue Passwort noch einmal ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**, um die Änderungen zu speichern.

Freigeben einer gesperrten Administratoranmeldung

Wenn die Anmeldungsversuche eines Administrators beim VoiceMail Pro-Client dreimal hintereinander fehlschlagen, wird die Benutzer-ID gesperrt und kann eine Stunde lang nicht verwendet werden. Als Administrator können Sie eine gesperrte ID freigeben, damit der betreffende Benutzer nicht warten muss.

So geben Sie eine gesperrte Anmeldung frei:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Markieren Sie im Navigationsfenster den Eintrag **VoiceMail Pro-Administratoren**. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen VoiceMail Pro-Administratorbenutzer wird im Detailfenster angezeigt.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Administratorbenutzers, dessen ID gesperrt wurde.
4. Wählen Sie **Ändern**. Das Fenster **Administrator ändern** wird geöffnet.



5. Klicken Sie auf den Pfeil **Status** und wählen Sie als Status **Inaktiv**.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Allgemeine Verwaltung

Ändern der Zeitüberschreitung bei Inaktivität

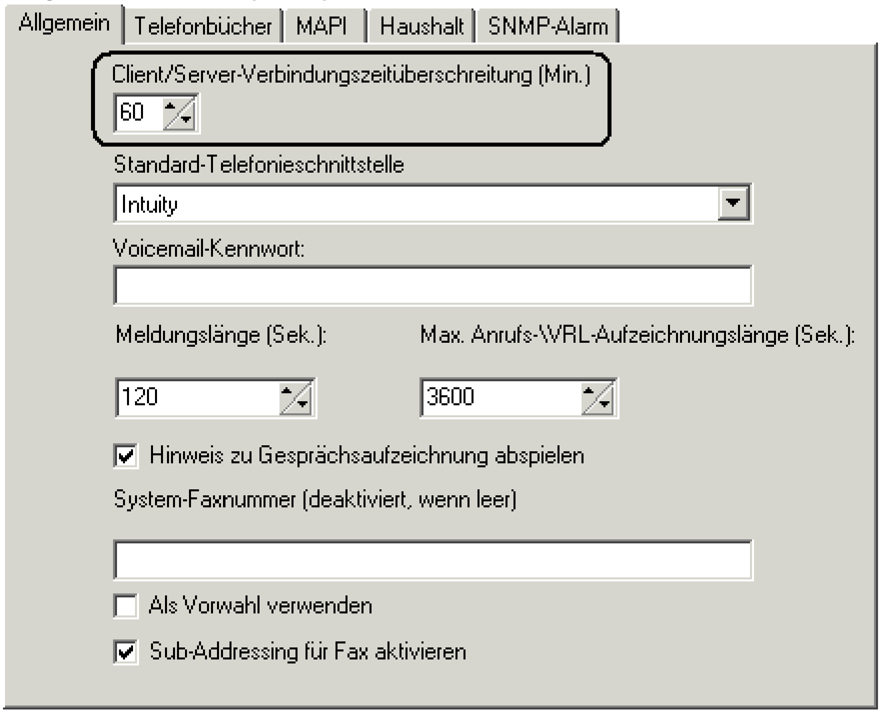
Wenn ein Benutzer angemeldet ist und den VoiceMail Pro-Client verwendet, können sich keine anderen Benutzer anmelden. Standardmäßig ist der Wert für die Zeitüberschreitung so eingestellt, dass Benutzer eine Warnmeldung erhalten und automatisch abgemeldet werden, wenn sie fünf Minuten lang inaktiv waren.

Wenn Benutzer die Warnmeldung angezeigt bekommen, können diese die Zeitüberschreitung bei Inaktivität zurücksetzen, damit sie nicht abgemeldet werden. Dies ist nicht mehr möglich, wenn der Benutzer bereits abgemeldet wurde und ein anderer VoiceMail Pro-Client eine Verbindung zum VoiceMail Pro-Server hergestellt hat.

Als Administratorbenutzer können Sie als Einstellung für die Zeitüberschreitung einen Wert zwischen 1 Minute und 60 Minuten festlegen.

So ändern Sie die Zeitüberschreitung bei Inaktivität:

1. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen > Allgemein**. Die Registerkarte **Allgemein** wird angezeigt.



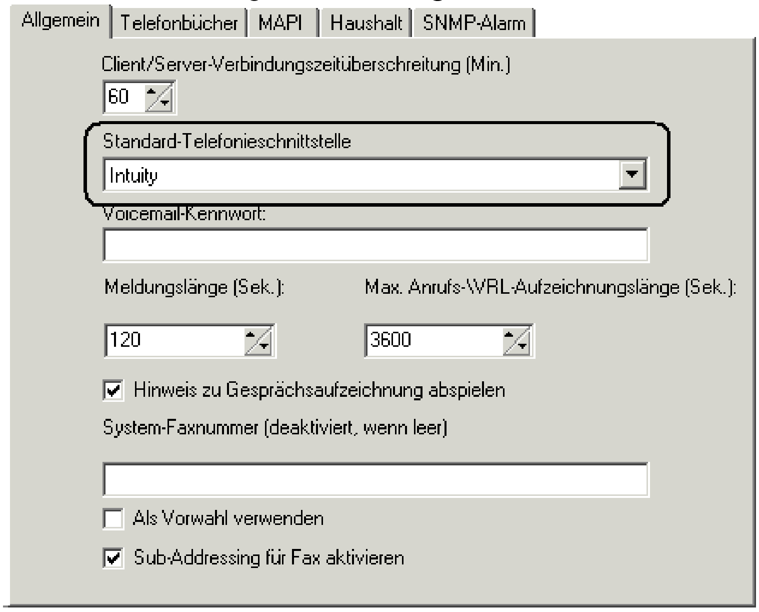
2. Wählen Sie in der Liste **Client/Server-Verbindungszeitüberschreitung** den Zeitraum in Minuten aus, nach dem ein inaktiver Benutzer des VoiceMail Pro-Clients eine Warnmeldung erhält und automatisch abgemeldet wird.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Ändern des Mailbox-Betriebsmodus

Die in VoiceMail Pro-Mailboxen zur Verfügung stehenden Funktionen hängen davon ab, ob sich die Mailbox im IP Office- oder im Intuity-Modus befindet. Als Administrator können Sie zwischen den beiden Modi wechseln. In der Titelleiste des Hauptfensters von VoiceMail Pro wird der aktuelle Modus (Telefonieschnittstelle) in Klammern angegeben.

So ändern Sie den Mailbox-Betriebsmodus:

1. Klicken Sie im Menü **Verwaltung** auf **Voreinstellungen**> **Allgemein**. Alternativ drücken Sie auf **F9**. Das Fenster "Systemeinstellungen" erscheint.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein**.



3. Klicken Sie auf den Pfeil **Standard-Telefonieschnittstelle** und wählen Sie die Option **Intuity** oder **IP Office**. Die Änderung wird sofort wirksam; ein Neustart ist nicht erforderlich.

Bestätigungsfenster für Anrufverlauf-Download

Wenn Sie über ein LAN oder WAN eine Verbindung zu einem Server herstellen, um den Anrufverlauf auf dem Server anzuzeigen oder zu ändern, wird automatisch überprüft, ob dieser mit dem lokal auf dem Client gespeicherten Anrufverlauf identisch ist. Der Anrufverlauf auf dem Server kann sich aus folgenden Gründen vom Anrufverlauf auf dem Client unterscheiden:

- Der lokale Anrufverlauf ist älter als die Serverversion. Dies kann z. B. eintreten, wenn der Anrufverlauf auf dem Server von einer anderen Client-Verbindung aktualisiert wurde.
- Der lokale Anrufverlauf ist neuer als die Serverversion. Dies kann z. B. eintreten, wenn der Anrufverlauf auf dem Server bearbeitet wurde, während der lokale Client im Offline-Modus verwendet wurde.
- Der lokale Anrufverlauf stammt von einem anderen Server. Dies kann z. B. eintreten, wenn der Anrufverlauf von einem anderen Server heruntergeladen wurde als dem, mit dem Sie verbunden sind.

Wenn der Anrufverlauf identisch ist, müssen keine Daten vom Server auf den Client kopiert werden. Wenn sich der Anrufverlauf unterscheidet, können Sie entweder den Anrufverlauf vom Server herunterladen oder den lokalen Anrufverlauf verwenden.

- **Download:**
  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anrufverlauf vom Server zu laden.
- **Abbrechen:**
  Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anrufverlauf nicht vom Server zu laden.

Mit den Optionen Speichern oder Speichern und live schalten im Menü Datei können Sie den lokalen Anrufverlauf in den Server laden. Weitere Informationen finden Sie unter Änderungsn speichern und live schalten.

Ihr Passwort ändern

Wenn Sie ein Standardbenutzer sind, können Sie Ihr eigenes Passwort ändern, wenn Sie im Online-Modus arbeiten. Wenn Sie offline arbeiten, ist die Option zum Ändern des Passworts nicht verfügbar.

So ändern Sie Ihr Passwort:

1. Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Passwort ändern**. Das Fenster **Passwort ändern** wird geöffnet.
2. Geben Sie in das Feld **Passwort** das neue Passwort ein.
3. Geben Sie in das Feld **Passwort bestätigen** das neue Passwort ein.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Routing von Anrufen an Voicemail

Überblick

Anrufer können über verschiedene Methoden an Voicemail weitergeleitet werden. Der Anrufer kann an eine bestimmte Mailbox weitergeleitet werden oder Nachrichten an einem bestimmten VoiceMail Pro-Anfangspunkt hinterlassen oder von diesem abfragen.

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie die Funktionscodes und VM: -Pfade von Voicemail Collect als Telefonnummern verwenden. Diese können auf Wählverfahren, DSS-Tasten sowie SoftConsole- und Phone Manager-Schaltflächen angewandt werden.

Es ist ein Beispiel für ein VoiceMail Pro-Modul enthalten, das dem weitergeleiteten Anrufer die Möglichkeit bietet, die Nebenstelle auszuwählen, mit der er verbunden werden oder an der er eine Nachricht hinterlassen möchte.

VM: oder Funktionscodes?

Die Methode "VM:" ist einfacher zu verwenden. Sie kann in der Tat für SoftConsole und Phone Manager verwendet werden, ohne dass die Manager-Konfiguration aufgerufen und geändert werden muss. Der Nachteil ist jedoch, dass **VM:** nicht von einem physischen Telefon angewählt werden kann.

Funktionscodes bieten den Vorteil, dass sie von einer beliebigen Nebenstelle aus gewählt werden können, wenn sie mit IP Office Manager erstellt wurden.

Routing von Anrufen an Voicemail

Hat ein Benutzer Voicemail aktiviert, wird in folgenden Fällen der Anruf automatisch an Voicemail weitergeleitet:

1. Die Nebenstelle ist belegt und **Anklopfen** wurde nicht aktiviert.
2. Der Benutzer die Funktion Nicht Stören aktiviert hat, oder die Nebenstelle sich sich nicht innerhalb der im IP Office Manager-Programm festgelegten Zeitüberschreitung für keine Antwort (Standardeinstellung ist 15 Sekunden) meldet.

Der Anrufer hört die Standard-Grußansage '*Ihr Anruf wird von IP Office beantwortet. <Name> ist zur Zeit leider nicht erreichbar. Um eine Nachricht zu hinterlassen, akustisches Signal abwarten.'* Benutzer können im Bedarfsfall eine eigene Standardbegrüßung aufzeichnen.

Bei Empfang neuer Nachrichten wird die Anruferanzeige des Telefons oder der IP Office Phone Manager-Anwendung aktualisiert, um die Anzahl der neuen wartenden Nachrichten anzuzeigen.

Falls Voicemail-Rückruf aktiviert ist, ruft der Voicemail-Server die Nebenstelle des Benutzers an, um die neuen Nachrichten zu übermitteln, bevor der Benutzer erneut telefoniert.

Alle Nachrichten werden gespeichert, bis sie abgehört wurden. Danach werden sie nach einer festgelegten Zeitspanne gelöscht. Die Standardeinstellung für den IP Office-Modus beträgt 36 Stunden. Im IP Office-Modus können Benutzer eine Nachricht als gespeichert definieren, um zu verhindern, dass diese automatisch gespeichert wird.

Ein Mailbox-Eigentümer kann die Voicemail und den Voicemail-Rückruf über Phone Manager ein- oder aussschalten. Die Standard-Funktionscodes stehen ebenfalls zur Verfügung. Die Standard-Funktionscodes lauten:

- ***18** - Voicemail aktivieren
- ***19** - Voicemail deaktivieren
- ***48** - Voicemail-Rückruf aktivieren
- ***49** - Voicemail-Rückruf deaktivieren

Weiterleiten von Anrufen an Voicemail

Die Funktion zur direkten Weiterleitung eines Anrufs an das Voicemail-System eines Benutzers steht bei den Anwendungen SoftConsole und Phone Manager zur Verfügung. Für Benutzer, die diese Anwendungen nicht benutzen, können Sie einen Funktionscode erstellen.

Beispiel:

Feld	Enthält
Code	*201
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"#Nst201"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

Bei der Erstellung von Kurzwahlen für Voicemail gilt: Das Zeichen ? bedeutet "Voicemail abfragen" und das Zeichen # bedeutet "Voicemail ablegen". Der Eintrag für die Telefonnummer muss ebenfalls, wie im obigen Beispiel dargestellt, von Anführungszeichen eingeschlossen sein.

Verwenden von Funktionscodes für den Zugriff auf Voicemail

Die Kurzwahlfunktion **VoiceMail Abfragen** kann verwendet werden, um Anrufer an Voicemail weiterzuleiten. Der Voicemail-Dienst, den sie erhalten, wird im Feld Telefonnummer festgelegt. Die Telefonnummer muss in Anführungszeichen eingeschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Telefonnummern.

- In den vorliegenden Beispielen wurde ***80** verwendet, es kann jedoch ein beliebiger Funktionscode gewählt werden.

Beispiel 1: Zugriff auf die Mailbox "Haupt"

Über den folgenden Funktionscode können Sie auf die **Haupt-Mailbox** zugreifen. Das Zeichen **?** gibt an, dass Nachrichten abgerufen werden. Mit einem # geben Sie an, dass eine Nachricht in der Mailbox hinterlassen werden soll.

Feld	Enthält
Code	*80
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"?Haupt"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

Beispiel 2: Zugriff auf ein VoiceMail Pro-Modul

Auf ein erstelltes VoiceMail Pro-Modul mit der Bezeichnung **Zeitüberprüfung** können Sie mit dem folgenden Funktionscode zugreifen.

Feld	Enthält
Code	*80
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"Zeitüberprüfung"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

Sie können auch mit der Funktionscodefunktion **Voicemail-Knoten** auf die Anfangspunkte von Funktionscodes zugreifen. Die Funktion verwendet den Namen eines Anfangspunkts als Telefonnummer ohne umschließende Klammern.

Verwenden von VM: für den Zugriff auf Voicemail

Die Option **VM:** bietet eine weitere Möglichkeit für den Zugriff auf Voicemail, wobei VM: gefolgt wird vom Namen der Mailbox oder des erforderlichen VoiceMail Pro-Anfangspunkts.

Diese Option kann im Telefonnummernfeld von IP Office-Anwendungen wie SoftConsole, Phone Manager und Manager verwendet werden.

- **Beispiel 1: Zugriff auf die Mailbox "Haupt" über SoftConsole**
  Der Benutzer möchte über die Möglichkeit verfügen, mit einem einzigen Mausklick auf die Mailbox zuzugreifen, um zu überprüfen, ob Nachrichten in der Sammelanschluss-Mailbox "Haupt" (Nebenstellen-ID 200) vorhanden sind.
  1. Starten Sie SoftConsole.
  2. Klicken Sie auf eine der Registerkarten im Bereich "BLF".
  3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Neu** > **BLF Gruppenmitglied**.
  4. Geben Sie einen **Namen** ein, z.B. ***Nachrichten***.
  5. Geben Sie eine **Nummer** ein, in diesem Fall ***VM:?Haupt*** oder ***VM:?200***.
  6. Klicken Sie auf **OK**. Der Operator hat nun die Möglichkeit, mit einem einzigen Klick zu überprüfen, ob die Mailbox dieser Gruppe Nachrichten enthält.

- **Beispiel 2: Zugriff auf ein Modul über Phone Manager**
  Der Benutzer möchte auf ein bestimmtes VoiceMail Pro-Modul zugreifen, im vorliegenden Beispiel auf ein Modul mit der Bezeichnung **Zeitüberprüfung**.
  1. Starten Sie Phone Manager.
  2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kurzwahlen**.
  3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Neu**.
  4. Geben Sie einen **Namen** ein, z.B. ***Zeitüberprüfung***.
  5. Geben Sie eine **Nummer** ein, in diesem Fall ***VM:Zeitüberprüfung***.
  6. Klicken Sie auf **OK**.

- **Beispiel 3: Routing eingehender Anrufe**
  Die VM-Bezeichnung kann im Feld **Zielrufnummer** einer Route für ankommende Anrufe in Manager verwendet werden. Hierdurch haben Sie die Möglichkeit, Anrufe, die den Kriterien der Route für ankommende Anrufe entsprechen, an eine bestimmte Mailbox oder ein VoiceMail Pro-Modul weiterzuleiten.

Voicemail-Telefonnummern

Dieser Abschnitt beschreibt die Optionen, die mit den Funktionscodes für **VoicemailAbfragen** und **VM:** verwendet werden können, um auf eine Mailbox oder einen VoiceMail Pro-Anfangspunkt zuzugreifen.

VoiceMail Lite und Pro

Im vorliegenden Beispiel wurde eine Mailbox mit der Bezeichnung "Haupt" und der Nebenstellennummer 200 verwendet.

	Funktionscode	Feld "Anwendungsnummer"
Nachrichten abfragen	?200	VM:?200
	"?Haupt"	VM:?Haupt
Nachricht hinterlassen	#200	VM:#200
	"#Haupt"	VM:#Haupt

Ein Benutzer, der versucht, Mail von Benutzer-Mailboxen abzufragen, wird nach dem Voicemail PIN-Code gefragt, wenn er versucht, über einen nicht vertrauenswürdigen Anschluss auf die Mailbox zuzugreifen. Weitere Informationen erhalten Sie unter Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.

VoiceMail Pro-Anfangspunkte

Folgende Optionen gelten nur, wenn ein zugehöriger Anfangspunkt festgelegt wurde. Wenn ein kurzes Klingeln erforderlich ist, sollte vor dem Namen des Anfangspunkts "#"eingefügt werden. Dies ist für das Weiterleiten von Anrufern hilfreich, da die Weiterleitung abgeschlossen werden kann, bevor die Voicemail-Ansagen beginnen.

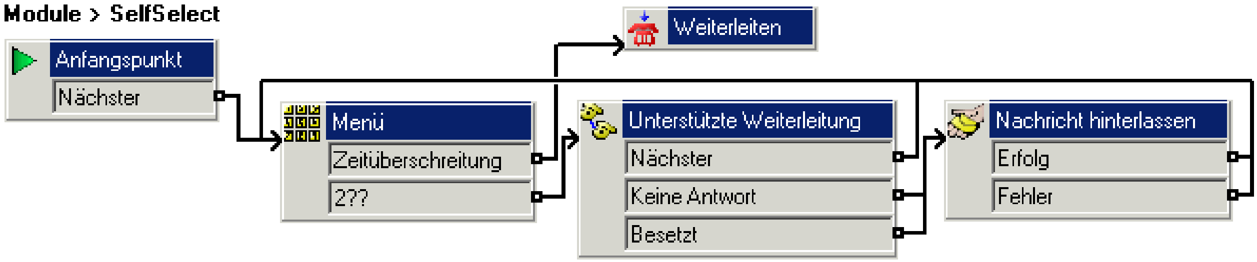
	Funktionscode	Feld "Anwendungsnummer"
Anfangspunkte für Benutzer	*z.B. ein Benutzer mit der Bezeichnung "Nst205".*	
Abfragen	"Nst205.Abrufen"	VM:Nst205.Abrufen
Hinterlassen	"Nst205.Hinterlassen"	VM:Nst205.Hinterlassen
Rückruf	"Nst205.Rückruf"	VM:Nst205.Rückruf
In Warteschlange	-	-
Immer noch in Warteschlange	-	-
Anfangspunkte für Gruppen	*z.B. eine Gruppe mit der Bezeichnung "Haupt".*	
Abfragen	"Haupt.Abrufen"	VM:Haupt.Abrufen
Hinterlassen	"Haupt.Hinterlassen"	VM:Haupt.Hinterlassen
In Warteschlange	-	-
Immer noch in Warteschlange	-	-
Standard-Anfangspunkte		
Abfragen	"Standard.Abrufen"	VM:Standard.Abrufen
Hinterlassen	"Standard.Hinterlassen"	VM:Standard.Hinterlassen
In Warteschlange	-	VM:Standard.In Warteschlange
Immer noch in Warteschlange	-	VM:Standard.Immer noch in Warteschlange"
Funktionscode-Anfangspunkte (siehe auch Voicemail-Knoten)	*beispielsweise ein Funktionscode-Anfangspunkt mit der Bezeichnung DVM.*	
	"Funktionscodes.DVM"	VM:Funktionscodes.DVM
Anfangspunkte für Module	*in den vorliegenden Beispielen ein Modul mit der Bezeichnung "Assistent..."*	
	"Assistent"	VM:Assistent
VoiceMail-Sequenzen	z.B. eine Voicemail-Sequenz mit der Bezeichnung "Katalog".	
Hinterlassen	-	VM:Katalog
Abfragen	-	VM:Katalog.Abrufen

Sie können auch mit der Funktionscodefunktion **Voicemail-Knoten** auf die Anfangspunkte von Funktionscodes zugreifen. Die Funktion verwendet den Namen eines Anfangspunkts als Telefonnummer ohne umschließende Klammern.

Beispiel für einen Anrufverlauf

In diesem Beispiel wird ein VoiceMail Pro-Modul erstellt, mit dem Anrufer die Nebenstelle auswählen können, zu der sie eine Verbindung wünschen. Wenn die Nebenstelle besetzt ist oder der Anruf nicht entgegengenommen wird, kann der Anrufer eine Nachricht in der Mailbox der Zielperson hinterlassen.

- Eine Kopie dieses Moduls finden Sie unter Beispiele für VoiceMail Pro-Module in den Hilfeseiten.



Das VoiceMail Pro-Modul

1. VoiceMail Pro wurde ein Modul mit der Bezeichnung **Selbstauswahl** hinzugefügt.
2. Eine Aktion **Menü**(Menüaktion) wurde hinzugefügt. Die Eigenschaften wurden wie folgt festgelegt:
    - Auf der Registerkarte **Tonwahlsequenz** wurde die Option **Maximale Wartezeit auf Tastendrücke** auf 5 Sekunden festgelegt. Dadurch erhält die Aktion das Ergebnis **Zeitüberschreitung**, das verwendet werden kann, wenn der Anrufer nicht über Tonwahl verfügt.
    - In IP Office sind Nebenstellen- und Gruppennummern von 200 bis 299 vorhanden. Die Tonwahlsequenz **2??** wurde für das Anwählen von Nummern in diesem Bereich hinzugefügt.
    - In den **Einstiegsansagen** wurde eine Ansage aufgezeichnet, die beispielsweise wie folgt lautet: *"Wählen Sie die gewünschte Nummer oder warten Sie, bis Sie mit der Zentrale verbunden werden"*.
3. Eine Aktion **Weiterleitung** wurde hinzugefügt. In den Eigenschaften dieser Aktion auf der Registerkarte **Speziell** wurde **Haupt** als **Zielrufnummer** festgelegt. Hierbei handelt es sich um die Empfängergruppe.
4. Als nächster Schritt wurde eine Verbindung vom Ergebnis **Zeitüberschreitung** der Aktion **Menü** zur Aktion **Weiterleitung** hinzugefügt.
5. Eine Aktion **Unterstützte Weiterleitung** wurde hinzugefügt. In den entsprechenden Eigenschaften auf der Registerkarte **Speziell** wurde **$KEY** im Feld **Mailbox** hinzugefügt.
6. Vom Ergebnis **2??** der Aktion **Menü** wurde eine Verbindung zur Aktion **Unterstützte Weiterleitung** hinzugefügt.
7. Eine Aktion **Nachricht hinterlassen** wurde anschließend hinzugefügt. In den entsprechenden Eigenschaften auf der Registerkarte **Speziell**wurde erneut **$KEY** im Feld **Mailbox** hinzugefügt.
8. Das Ergebnis **Keine Antwort** der Aktionen **Unterstützte Weiterleitung** und **Besetzt** wurde mit der Aktion **Nachricht hinterlassen** verbunden.
9. Verbindungen wurden vom Ergebnis ***Weiter*** der Aktion **Unterstützte Weiterleitung** und den Ergebnissen ***Erfolg*** und **Fehler** der Aktion **Nachricht hinterlassen** zurück zur Aktion **Menü** hinzugefügt.
    - Die Ergebnisse **Erfolg** und **Fehler** werden in der Aktion **Nachricht hinterlassen** nur verwendet, wenn der Anrufer **0** drückt, sobald er sich in der Mailbox befindet.
10. Anschließend wurde der Anrufverlauf gespeichert und aktiviert.

Erstellen eines zugehörigen Funktionscodes

Es wird ein Funktionscode benötigt, der verwendet werden könnte, um Anrufer an das Modul **Selbstauswahl** zu vermitteln.

1. Starten Sie IP Office Manager und zeigen Sie die Konfiguration an.
2. Es wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt, der allen Anrufern zur Verfügung stehen soll. Der Funktionscode ***80** wurde eingerichtet (siehe Tabelle).

Feld	Enthält
Code	*80
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"#Selbstauswahl"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

- Der Eintrag "***#Selbstauswahl***" gibt den Namen des Voicemail-Anfangspunkts für den Anruf an, in diesem Fall das Selbstauswahl-Modul von VoiceMail Pro.
- Das Zeichen # ist für einen Modul-Anfangspunkt optional. Hierdurch wird ein kurzer Ruftonzeitraum vorgegeben, bevor die Modulaktionen starten. Dies kann sich als nützlich erweisen, wenn Anrufer manuell weitergeleitet werden, da diese andernfalls den Beginn der Einstiegsansagen des Moduls verpassen können.

3. Die neue Konfiguration wurde zusammengeführt.
4. Das Routing kann an jeder Nebenstelle durch Wählen von ***80** getestet werden. Anschließend können Sie auf die Weiterleitung zur Zentrale warten oder die Nummer der gewünschten Nebenstelle oder Gruppe wählen.

Verwenden des Moduls

Der Funktioncode ***80** oder der Pfad **VM:Selbstauswahl** kann nun der gewünschten Methode zugeordnet werden, die der Benutzer zum Weiterleiten von Anrufern an den Voicemail-Dienst verwenden möchte.

Sie können auch einen Systemfunktionscode für Anrufer bereitstellen, die eine ungültige Nebenstellennummer gewählt haben. In unserem Beispiel oben leitet der Funktionscode **2??/./"Selbstauswahl"/Voicemail Abfragen** diese Anrufer zurück zum Modul **Selbstauswahl**.

Gewähren von Remote-Zugriff auf Voicemail für Benutzer

Überblick

Standardmäßig kann ein Benutzer *17 wählen, von der eigenen Nebenstelle aus auf sein Voicemail-System zuzugreifen.

Die Mailbox des Benutzers kann erst dann von einer anderen Stelle aufgerufen werden (intern oder extern), wenn für diese Mailbox ein Voicemail-Code festgelegt wurde. Dieser Zugriffscode wird im IP Office Manager festgelegt. Voicemail lässt sich für jeden einzelnen Benutzer in IP Office Manager konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Voicemail für Einzelbenutzer.

Wenn IP Office Manager konfiguriert wurde, können die Benutzer ihre Sprachnachrichten auch über die folgenden Methoden abrufen.

- Über die Taste "Nachrichten" am Telefon.
    - Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, können die Benutzer ihre Nachrichten abfragen, ohne einen Voicemail-Code einzugeben. Dazu drücken sie einfach die Taste **Lautsprecher** und anschließend die Taste **Nachrichten**. Weitere Informationen erhalten Sie unter Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.
- Verwenden einer Voicemail-Abfragetaste.
  Es ist möglich, eine Taste so zu programmieren, dass ein Benutzer seine Sprachnachrichten über sein Telefon abhören kann. Wenn es sich bei seiner Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, kann der Benutzer seine Nachrichten abhören, ohne einen Voicemail-Code einzugeben Weitere Informationen finden Sie unter Benutzern Tastenzugriff auf Voicemail gewähren.
- Verwenden von Visual Voice
  Es ist möglich, einem Benutzer ein Anzeigemenü für den Zugriff auf seine Mailbox zur Verfügung zu stellen. In diesem Menü erhält der Benutzer Optionen zum Abhören der Nachrichten, zum Versenden von Nachrichten, zum Änder seiner Grußansage und zum Ändern seines Passworts. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Benutzern Tastenzugriff auf Voicemail gewähren.
- Zugriff über eine Kurzwahl
  Es können Kurzwahlen erstellt werden, damit ein Benutzer auch dann Zugriff auf seine Mailbox erhält, wenn er nicht an seinem Schreibtisch sitzt. Bei einem Anruf an die Mailbox wird der Benutzer aufgefordert, den Zugriffscode einzugeben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen und Voicemail-Telefonnummern.

Falls ein direkter Zugriff erforderlich ist, kann ein bestimmter Anschluss als *vertrauenswürdiger Anschluss* eingerichtet werden. Der Anrufer muss dann keinen Zugriffscode eingeben. Der Zugriff ist von der eigenen Nebenstelle des Benutzers oder von einem anderen Anschluss möglich. Weitere Informationen erhalten Sie unter Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.

Wenn Benutzer von außerhalb auf ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen müssen, können Sie in IP Office Manager ein Routing ankommender Anrufe einrichten, in dem Voicemail als Zieladresse angegeben ist. Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss.

Der Benutzer kann auch eine Benachrichtigung über neue Voicemail-Nachrichten entweder an seiner eigenen Nebenstelle oder an einem anderen Anschluss empfangen. Um eine Benachrichtigung über neue Nachrichten zu erhalten, muss der Benutzer seine Outcalling-Funktion entsprechend konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Outcalling:Überblick.

Benutzern Tastenzugriff gewähren

Auf dem Telefon eines Benutzers können bestimmte Tasten für den Zugriff auf Voicemail programmiert werden. Nicht alle Telefone unterstützen dieses Merkmal, daher sollten Sie das entsprechende Handbuch lesen.

Tasten lassen sie für folgende Funktionen programmieren:

- Visual Voice
- Voicemail-Sammlung

Voicemail-Abfragetaste

Benutzer können Ihre Sprachnachrichten über eine für die Voicemail-Abfrage programmierte Taste an ihrer eigenen Nebenstelle abhören. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, braucht der Benutzer keinen Voicemail-Code einzugeben. Weitere Informationen erhalten Sie unter Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.

So fügen Sie eine Voicemail-Abfragetaste hinzu:

1. Starten Sie IP Office Manager und zeigen Sie die IP Office-Konfiguration an.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**, um die Liste mit den vorhandenen Benutzern anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Benutzer.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
5. Klicken Sie auf die Taste, die Sie ändern möchten.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
7. Wählen Sie **Erweitert** > **Voicemail** > **Voicemail abrufen**.
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Tastendetails für den ausgewählten Benutzer zu speichern.
9. Wiederholen Sie diese Schritte gegebenenfalls für weitere Benutzer.
10. Klicken Sie auf , um die Änderungen mit IP Office zusammenzuführen.

Eine Taste am Telefon des Benutzers zeigt die Beschriftung **VMAbh**. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, braucht die Nebenstellennummer oder der Voicemail-Code nicht eingegeben zu werden.

Visual Voice-Taste

Sie können einem VoiceMail Pro-Benutzer ein Anzeigemenü für den Zugriff auf seine Mailbox konfigurieren. In diesem Menü erhält der Benutzer Optionen zum Abhören der Nachrichten, zum Versenden von Nachrichten, zum Änder seiner Grußansage und zum Ändern seines Passworts.

- Die Funktion "Visual Voice" ist nicht auf allen Systemen verfügbar. Ausführliche Informationen finden Sie in der Bedienungsanleitung des entsprechenden Telefons.
- Visual Voice ist nur im Intuity-Modus verfügbar.

So gewähren Sie einem Benutzer Zugriff auf Visual Voice:

1. Starten Sie IP Office Manager und zeigen Sie die IP Office-Konfiguration an.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**, um die Liste mit den vorhandenen Benutzern anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Benutzer.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
5. Klicken Sie auf die Taste, die Sie ändern möchten.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
7. Wählen Sie **Emulation** > **Visual Voice**.
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Tastendetails für den ausgewählten Benutzer zu speichern.
9. Wiederholen Sie diese Schritte gegebenenfalls für weitere Benutzer.
10. Klicken Sie auf , um die Änderungen im IP Office-System zu speichern.

Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen

Zugriff auf Voicemail von jeder Nebenstelle kann gewährt werden an:

- **Einen einzelnen Benutzer**
  Damit sich ein bestimmter Benutzer von jeder beliebigen Nebenstelle bei seiner Voicemail anmelden kann, müssen Sie einen Funktionscode einrichten und diesem nit der Nebenstellennummer dieses Benutzers verknüpften. Sie können beispielsweise den Funktionscode *90 mit der Nebenstellennummer 201 verknüpfen. Der Benutzer mit Nebenstelle 201 kann dann von jeder beliebigen Nebenstelle aus den Funktionscode ***90** wählen und seinen Voicemail-Code eingeben, um seine Voicemail-Nachrichten abzuhören.

  So gewähren Sie einem bestimmten Benutzer Zugriff von einer beliebigen Nebenstelle:

  1. Öffnen Sie IP Office Manager.
  2. Richten Sie einen Funktionscode ein, z.B. *90:

Feld	Enthält
Code	*90
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"?Nst201"
Leitungsgruppennummer	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

- **Alle Benutzer**
  Um allen Benutzern Zugriff auf die Voicemail von jeder beliebigen Nebenstelle aus zu gewähren, müssen Sie einen Funktionscode einrichten. Wenn ein Benutzer dann den Funktionscode an einer beliebigen Nebenstelle wählt, wird er aufgefordert, seine Mailbox-Nummer (Nebenstellennummer) und seinen Voicemail-Code einzugeben.

  So gewähren Sie allen Benutzern Zugriff von einer beliebigen Nebenstelle:

  1. Öffnen Sie IP Office Manager.
  2. Richten Sie einen Funktionscode ein, z.B. *98:

Feld	Enthält
Code	*98
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"?Anonym"
Leitungsgruppennummer	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss

Wenn Benutzer von außerhalb auf ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen müssen, können Sie in IP Office Manager ein Routing ankommender Anrufe einrichten, in dem Voicemail als Zieladresse angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch oder in der Hilfe von IP Office Manager.

So ermöglichen Sie Benutzern Zugriff von einem externen Anschluss:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Routing ank. Anrufe** und fügen Sie eine neue Route hinzu.
3. Wählen Sie im Zielfeld die Option **Voicemail**. Wenn ein ankommender Anruf mit dem Ziel übereinstimmt, wird er an das Voicemail-System vermittelt, damit ein externer Mailbox-Zugriff möglich ist. Anrufer werden aufgefordert, die Nebenstellen-ID der gewünschten Mailbox und anschließend den Mailbox-Zugriffscode einzugeben.
4. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
5. Klicken Sie auf , um die Konfiguration mit IP Office zusammenzuführen.

Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses

Wenn ein Benutzer regelmäßig seine Voicemail-Nachrichten von einer anderen Nebenstelle oder Nummer mit einer CLI-Anzeige aus abruft, z.B. vom Mobiltelefon oder der privaten Nummer, kann diese Nebenstelle bzw. Nummer als ein vertrauenswürdiger Anschluss festgelegt werden.

So konfigurieren Sie einen vertrauenswürdigen Anschluss:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufernummern**.
4. Fügen Sie eine Rufnummer des Anrufers **V** hinzu.
    - Geben Sie die Nebenstellennummer des Benutzers ein.
      Zum Beispiel möchte ein Benutzer mit Nebenstellennummer 214 in der Lage sein, seine Voicemail-Nachrichten abzufragen, ohne seinen Voicemail-Code einzugeben. Als Anrufernummer würde **V214** eingegeben.
    - Geben Sie eine andere Nebenstellennummer ein.
      Ein Benutzer mit Nebenstellennummer 214 möchte beispielsweise in der Lage sein, seine Nachrichten von Nebenstelle 204 abzurufen. In diesem Fall würde als Anrufernummer **V204** eingegeben. Wenn der Benutzer mit der Nebenstellennummer 214 nun an der Nebenstelle 204 eine Kurzwahl wählt, braucht er keinen Voicemail-Code anzugeben. Diese Funktion wird für Benutzer einer Intuity-Mailbox nicht unterstützt.
    - Fügen Sie eine **V**-Anrufernummer ein, die die externe Telefonnummer enthält.
      Beispiel: Die Anrufernummer **V01923 38383** würde eingegeben, wenn die externe Nummer 01923 38383 lauten würde. Wenn der Benutzer die als "Routing ank. Anrufe" für Voicemail eingerichtete Nummer vom vertrauenswürdigen Anschluss wählt, wird er nicht nach seiner Mailboxnummer oder dem Voicemail-Code gefragt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss. Diese Funktion wird für Benutzer einer Intuity-Mailbox nicht unterstützt.
5. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
6. Klicken Sie auf , um die Konfiguration mit IP Office zusammenzuführen.

Mailbox-Benutzersteuerung

Überblick

Mit IP Office können Mailbox-Eigentümer ihre Mailbox und Nachrichten auf unterschiedliche Arten steuern, nachdem sie sich in der Mailbox angemeldet haben.

- **Standardmäßiger IP Office-Mailbox-Modus**
  Dies ist der einzige Modus für VoiceMail Lite. Auch VoiceMail Pro kann in diesem Modus ausgeführt werden. Weitere Informatinen finden Sie im Benutzerhandbuch von IP Office Mailbox.
- **Intuity Mailbox-Modus**
  Dies ist der Standardmodus für VoiceMail Pro. Er stellt eine IP Office-Emulation vieler Merkmale von Avaya Intuity bereit. Weitere Informatinen finden Sie im Benutzerhandbuch von Intuity Mailbox. Informationen zum Umschalten zwischen dem IP Office- und dem Intuity Mailbox-Modus finden Sie unter Ändern des Mailbox-Betriebsmodus.
- **Phone Manager**
  Die Anwendung Phone Manager ermöglicht das Aktivieren und Deaktivieren von Voicemail und Voicemail-Rückruf. Phone Manager Pro bietet auch vollen visuellen Zugriff auf die Mailbox des Benutzers und ermöglicht das Abspielen und die Steuerung von Nachrichten über den PC. Weitere Informationen finden Sie im Phone Manager-Benutzerhandbuch bzw. in der Hilfe.

Verfügt eine Mailbox nicht über eine aufgezeichnete Grußmeldung mit Namen, wird der Anrufer beim Zugriff auf die Mailbox zum Abrufen von Nachrichten aufgefordert, zunächst seinen Namen aufzuzeichnen. Die Grußmeldung mit Namen wird für Funktionen wie Zielwahlname und Namenssuche im Intuity-Modus (****6**) verwendet.

Tipp

- Als VoiceMail Pro-Systemadministrator sollten Sie sicherstellen, dass den Mailbox-Eigentümern Hilfe und Benutzerhandbuch für den von ihnen verwendeten Mailbox-Typ zur Verfügung stehen. Es gibt ein IP Office-Benutzerhandbuch und ein Intuity Mailbox-Benutzerhandbuch. Beide Dokumentationen liegen im PDF-Format und als Online-Hilfe vor. Sie befinden sich auf der Dokumentations-CD von IP Office, oder Sie können sie von der Avaya Knowledge Base unter www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase herunterladen.

Telefonie-Modus

Alle Benutzer sollten darüber informiert werden, dass Nachrichten nach einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht werden. Wenn ein Benutzer nicht möchte, dass eine Nachricht automatisch gelöscht wird, kann die Nachricht gespeichert werden. Weitere Informationen zum Speichern von Nachrichten sind im Benutzerhandbuch zum jeweiligen Mailbox-Typ enthalten.

Nachdem sich ein Benutzer in seiner Mailbox angemeldet hat, bietet der VoiceMail Pro-Server zwei Sätze von Mailbox-Steuerelementen.

- **IP Office**
  Dies ist der Standardmodus, der den Funktionen von VoiceMail Lite entspricht.
- **Intuity**
  Dies ist der Emulationsmodus von IP Office Intuity. Intuity ist eine Mailbox-Schnittstelle für eine Reihe von Avaya Voicemail-Systemen. Im Intuity-Emulationsmodus unterstützt VoiceMail Pro einige, jedoch nicht alle Intuity-Funktionen. Weitere Informationen zu den von VoiceMail Pro unterstützten Intuity-Funktionen finden Sie im Benutzerhandbuch zu IP Office Intuity Mailbox.
  - Wenn die **Ländereinstellung** des Servers, auf dem VoiceMail Pro installiert ist, auf **Englisch (US)** eingestellt ist, wird VoiceMail Pro standardmäßig im Intuity Mailbox-Betrieb ausgeführt.

Die dem Mailbox-Benutzer zur Verfügung stehenden Ansagen hängen von der in IP Office Manager festgelegten Länderkennung des Benutzers ab. Beachten Sie, dass der Benutzer bei einigen Telefonen seine Länderkennung selbst ändern kann. Weitere Informationen sollten die Mailbox-Eigentümer dem Benutzerhandbuch zum jeweiligen Mailbox-Typ entnehmen. Angaben zu den unterstützten Sprachen finden Sie unter Unterstützte Sprachen.

Alle Benutzer können die folgenden Standardkurzwahlen verwenden:

- ***17 -** Zugriff auf Mailbox von der eigenen Nebenstelle
- ***18** - Voicemail aktivieren
- ***19** - Voicemail deaktivieren
- ***48** - Voicemail-Rückruf ein
- ***49** - Voicemail-Rückruf aus

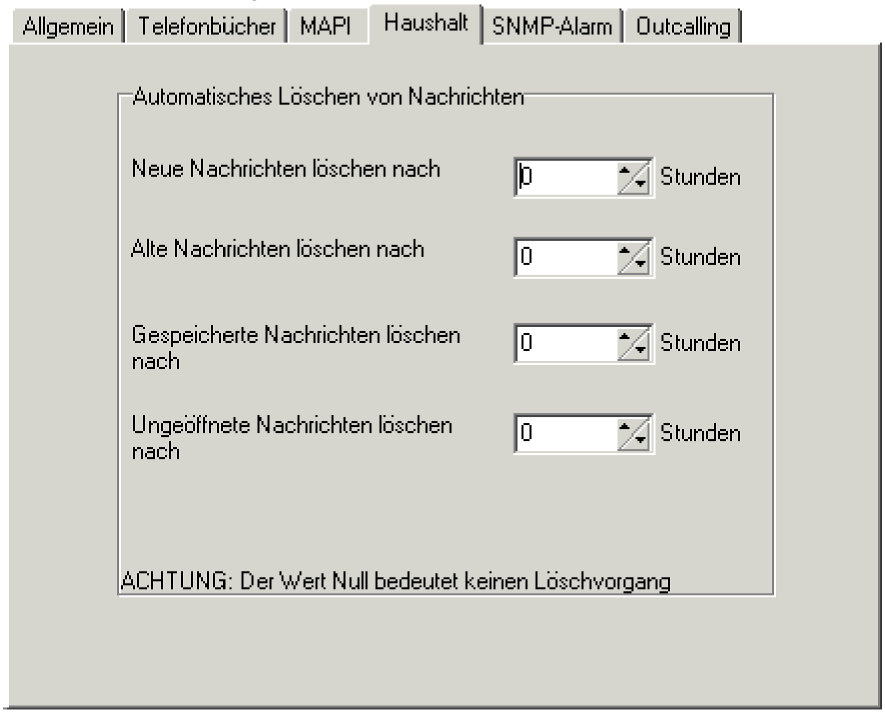
Informationen zum Umschalten zwischen dem Intuity- und dem IP Office-Mailbox-Betriebsmodus finden Sie unter Ändern des Mailbox-Betriebsmodus.

Automatisches Löschen von Nachrichten

Nachrichten werden nach dem Abspielen nach einer festgelegten Verzögerung automatisch vom Voicemail-Server gelöscht (einschließlich der Nachrichten, die über den IMS-E-Mail-Client des Benutzers abgespielt wurden). Diese Verzögerung kann für verschiedene Nachrichtentypen angepasst werden.

Dieser Vorgang wird nach einem zweistündigen Ruhezustand (Zeit, in der keine Anrufe von oder zum Voicemail-Server ausgeführt wird) ausgeführt.

1. Klicken Sie auf das Voreinstellungssymbol
   - Oder wählen Sie aus dem Menü **Verwaltung** die Option **Voreinstellungen**. Wählen Sie dann **Allgemein**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Haushalt**.



3. Passen Sie die Einstellungen für die verschiedenen Nachrichtentypen entsprechend an.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Persönliche Verteilerlisten

Die persönlichen Verteilerlisten (auch Mailing-Listen) stehen Mailbox-Benutzern zu Verfügung, wenn sich das System im Intuity-Modus befindet.

Eine Mailbox kann bis zu 20 Listen aufnehmen. Jede Liste kann bis zu 360 Mailboxnummern enthalten. Die Listen können verwendet werden, wenn Sie Nachrichten aus der Mailbox weiterleiten oder senden.

Die einzelnen Listen können als privat oder öffentlich gekennzeichnet werden. Öffentliche Listen können von anderen Mailbox-Benutzern zum Weiterleiten oder Senden von Nachrichten verwendet werden. Benutzer können den Inhalt einer öffentlichen Liste in eine eigene Liste importieren.

Wenn VoiceMail Pro Networked Messaging (VPNM) installiert ist, können die Listen auch Mailboxen auf Remote-Systemen enthalten. Remote-Mailboxen werden in der Liste nur durch Nummern angegeben, lokale Mailboxen auch durch den Namen des Benutzers.

Listen können entweder über die Mailbox oder über Phone Manager Pro, Version 3.0 oder höher verwaltet werden. Listen können vom VoiceMail Pro-Client aus nicht angezeigt oder gesteuert werden. Weitere Informationen zu Mailinglisten können Mailbox-Eigentümer dem Benutzerhandbuch zu IP Office Intuity Mailbox entnehmen.

Sammelanschlüsse

Überblick

Sammelanschlüsse müssen in IP Office eingerichtet werden. Anschließend können Sie in VoiceMail Pro festlegen, wie Voicemail mit einem Sammelanschluss eingesetzt werden kann.

Voicemail bietet eine Reihe von Diensten für Gruppen.

- **Ansagen**
  Wenn ein Anrufer auf die Entgegennahme seines Anrufs wartet, sich in der Warteschlange befindet oder sich der Sammelanschluss im Modus "Außerhalb der Bürozeiten" befindet, bietet der Voicemail-Server den Anrufern entsprechende Grußansagen. Diese Grußansagen können in gewohnter Weise über die Mailbox-Steuerung geändert werden. Mailbox-Eigentümer finden weitere Informationen im Benutzerhandbuch zur IP Office- oder Intuity-Mailbox. Weitere Informationen finden Sie unter Betrieb außerhalb der Arbeitszeit. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Grußansagen konfigurieren.
  - VoiceMail Pro ermöglicht, dass die Aktionen, die einem Anrufer in der Warteschlange zur Verfügung stehen, und die Grußansagen individuell angepasst werden können.
  - Beachten Sie, dass VoiceMail Pro die Warteschlangenfunktion für Anrufe nicht steuert. Die Warteschlangenfunktion wird durch die IP Office-Vermittlung gesteuert, die zu geeigneter Zeit **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** ausgibt und Angaben zur Warteschlangenposition sowie zum geschätzten Warteschlangenende bietet.
- **Benachrichtigungen**
  Bei aktivierter VoiceMail für eine Gruppe (standardmäßig bei IP Office) werden Anrufe für eine Gruppe automatisch an VoiceMail weitergeleitet, wenn alle verfügbaren Nebenstellen die Anzahl der Sekunden gerufen wurden, die im Feld "Zeitüberschreitung für k. Antw." festgelegt wurden. Die Standardeinstellung ist 15 Sekunden.
- **Anzeige "Nachricht wartet"**
  Standardmäßig wird im Mobilteil nicht angezeigt, ob die Sammelanschluss-Mailbox Nachrichten enthält, und es gibt auch keine direkte Zugriffsmethode auf die Sammelanschluss-Mailbox.
  - Wenn Mitglieder eines Sammelanschlusses eine Nachrichtenanzeige wünschen, so muss ein entsprechender Ausgangsnummerneintrag **H** eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Anzeige "Nachricht wartet" für wartende Gruppennachrichten.
  - Sie können einen Funktionscode erstellen, der anderen Benutzern den Zugriff ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren des Zugriffs auf Sammelanschluss-Voicemail über einen Funktionscode.

Konfiguration von Sammelanschlüssen in IP Office

Voicemail lässt sich für jeden Sammelanschluss in IP Office Manager konfigurieren.

So ändern Sie die Voicemail-Konfiguration für einen Sammelanschluss:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Sammelanschluss** und wählen Sie den Sammelanschluss aus.
3. Zeigen Sie die Registerkarte **Voicemail** an.



4. (Optional) Geben Sie einen Voicemail-Code aus 1 bis 15 Ziffern in das Feld **Voicemail-Code** ein. Der Code ist für Benutzer erforderlich, die Voicemail-Nachrichten für die Gruppe per Fernzugriff erhalten, d. h. von einer Nebenstelle, die kein Mitglied der Gruppe ist, oder von einem externen Telefon.
    - Der VoiceMail-Code muss erneut in das Feld **Voicemail-Code bestätigen** eingegeben werden, um seine Richtigkeit zu bestätigen.
5. (Optional) Mit dieser Option können Nachrichten für diesen Sammelanschluss an ein E-Mail-Konto gesendet werden.
    - **Voicemail als E-Mail** - Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
    - Wählen Sie den Voicemail E-Mail-Modus wie folgt:
        - **Aus:**Voicemail-Nachrichten oder -Benachrichtigungen werden nicht automatisch gesendet.
        - **Kopieren:** Eine Kopie der Nachricht wird an das E-Mail-Konto gesendet.
        - **Umleiten:** Voicemail-Nachrichten werden an das E-Mail-Konto gesendet und vom VoiceMail-Server gelöscht.
        - **Bereit:** Eine Benachrichtigung über den Empfang einer neuen VoiceMail-Nachricht wird an das E-Mail-Konto gesendet.
6. (Optional) Voicemail kann abgeschaltet werden, indem die Option **Voicemail ein** deaktiviert wird. Bei Aktivierung nimmt die Mailbox die unbeantworteten oder besetzten Anrufe des Sammelanschlusses entgegen.
7. (Optional) Bei Voicemail-Systemen, die im IP Office-Modus ausgeführt werden, bestimmt diese Option, ob Anrufer beim Abrufen von Nachrichten eine zusätzliche Ansage hören. Die Ansage lautet: *"Drücken Sie die 8, um Hilfe zu erhalten."*.
    - Diese Option wirkt sich nicht auf den Emulationsmodus von Intuity Mailbox (VoiceMail Pro) aus, wo die Ansage *"Hilfe steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, wenn Sie auf *4 drücken"*, abgespielt wird.
    - Auch wenn die Voicemail-Hilfe deaktiviert ist, können Benutzer des IP Office-Modus jederzeit die Taste 8 drücken, um die Liste der verfügbaren Voicemail-Funktionen abzufragen. Diese Einstellung schaltet die Hilfeansage ein/aus. Sie deaktiviert jedoch nicht die Funktion selbst.
8. (Optional) Wählen Sie die Option **Broadcast**, wenn Sie möchten, dass einige Nachrichten für den Sammelanschluss an die Mailboxen einzelner Gruppenmitglieder weitergeleitet werden sollen. Die ursprüngliche Nachricht in der Mailbox für den Sammelanschluss wird gelöscht.
9. Klicken Sie auf **OK**, um die Konfigurationsdatei zu speichern.

Benachrichtigung über wartende Nachrichten konfigurieren

Standardmäßig wird für Sammelanschlüsse keine Anzeige über wartende Nachrichten gesendet. Bei Bedarf kann eine Benachrichtigung für bestimmte Benutzer aktiviert werden; darunter auch Benutzer, die nicht zum Sammelanschluss gehören. Ist der Benutzer kein Mitglied des Sammelanschlusses, ist auch ein Voicemail-Code erforderlich. Dieser wird bei der Konfiguration von IP Office in das Feld **Voicemail-Code** auf der Registerkarte **Sammelanschluss > Voicemail** eingegeben. Als Alternative können Benutzer Mitglieder der Gruppe werden, jedoch die Mitgliedschaft deaktivieren. Sie können dann auf die Mailbox der Gruppe zugreifen, jedoch keine Gruppenanrufe empfangen.

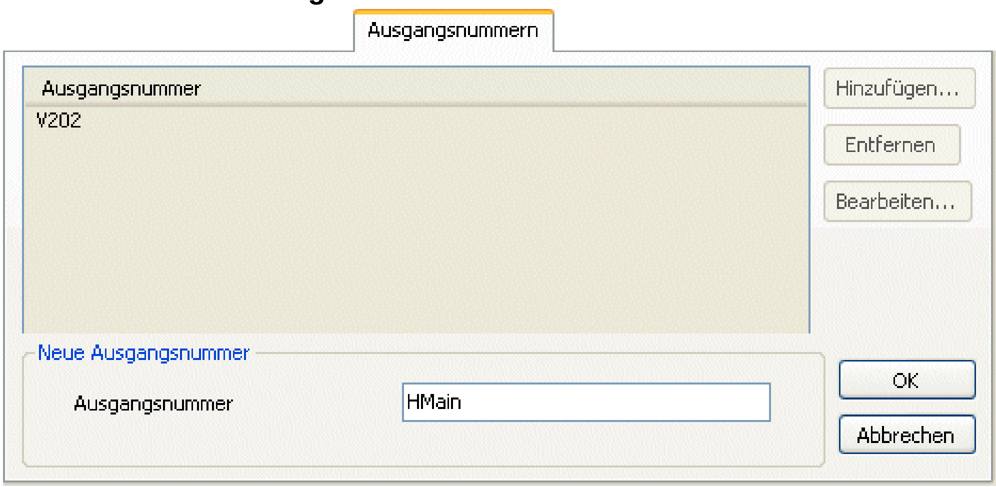
Je nach Art des Telefons oder der IP Office-Anwendung, mit der sie eine Anzeige über wartende Gruppennachrichten empfangen, können Benutzer Nachrichten über eine der folgenden Methoden entgegen nehmen.

- **Phone Manager**
  Wird Phone Manager verwendet, werden der Gruppenname und die Anzahl neuer Nachrichten auf der Registerkarte **Nachrichten** angezeigt. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nachrichten**, um auf die Gruppen-Mailbox zuzugreifen.
- **Telefone der Serie 4400**
  Drücken Sie bei Telefonen mit einer Taste **Menü** die Befehlsfolge **Menü | Menü | Nchrn | Sprache**.. Der Gruppenname wird zusammen mit der Anzahl der neuen Nachrichten angezeigt. Drücken Sie die Displaytaste, um auf die Mailbox der Gruppe zuzugreifen.
- **Voicemail-Rückruf**
  Wenn Voicemail-Rückruf aktiviert ist, wird bei neuen Gruppennachrichten und neuen persönlichen Nachrichten ein Rückruf durchgeführt. Der Rückruf für persönliche Nachrichten findet vor dem Rückruf für neue Gruppennachrichten statt.

Diese Methode der Konfiguration von Benachrichtigungen bei wartenden Gruppennachrichten ermöglicht Einzelnen, auch Benutzern, die nicht Mitglied der Gruppe sind, Benachrichtigungen zu wartetenden Gruppennachrichten zu empfangen.

So konfigurieren Sie eine Anzeige über wartende Nachrichten:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufernummern**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



5. Geben Sie in das Feld "Ausgangsnummer" den Buchstaben **H**, gefolgt vom Namen des Sammelanschlusses ein. Wenn Sie beispielsweise von einem Haupt-Sammelanschluss aus über wartende Nachrichten benachrichtigt werden möchten, geben Sie **HHaupt** ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung mit IP Office zusammenzuführen.

Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen

Wenn die Option **Broadcast** aktiviert ist, werden Nachrichten, die an einen Sammelanschluss gesendet werden, in die Benutzer-Mailboxen jedes Mitglieds des Sammelanschlusses kopiert. Es kann ein Anrufverlauf erstellt werden, der die Allgemeine Aktion beinhaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Allgemeine Aktion. Wenn Nachrichten zur gleichen Gruppe weitergeleitet werden müssen, könnte eine persönliche Verteilerliste erstellt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter Persönlichen Verteilerlisten.

So konfigurieren Sie einen Gruppen-Broadcast:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Sammelanschluss** und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **VoiceMail**.



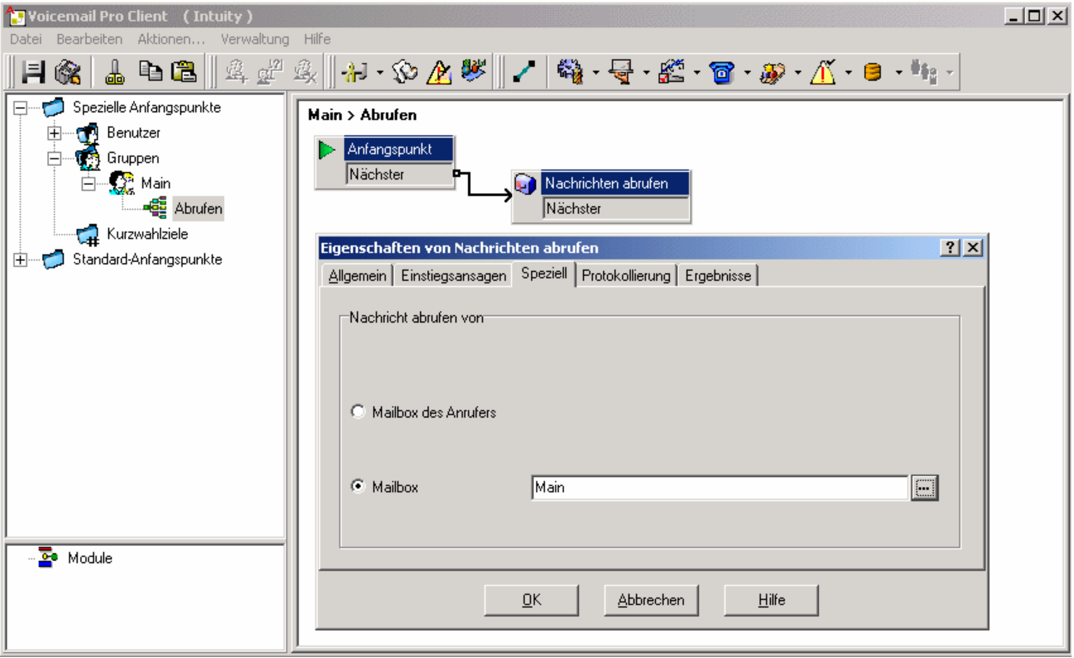
4. Aktivieren Sie **Broadcast**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung mit IP Office zusammenzuführen.

Verwenden einer Kurzwahl zum Abrufen der Voicemail

Sie können eine Kurzwahl erstellen, um auf Nachrichten für einen Sammelanschluss zuzugreifen: So können Sie etwa für eine Gruppe mit dem Namen **Haupt** eine Kurzwahl mit den folgenden Eigenschaften hinzufügen.

Feld	Enthält
Code	*99
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"?Haupt"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

Für Systeme im Intuity-Modus funktionieren die obigen Anweisungen nur, wenn der Benutzer ein Mitglied der Gruppe ist und auch für den Abfrage-Anfangspunkt dieses Sammelanschlusses ein benutzerdefinierter Anrufverlauf eingerichtet wurde.



Teilnehmer der Hauptgruppe können jetzt auf den eigenen Nebenstellen ***99** wählen, um auf Nachrichten von Sammelanschlüssen zuzugreifen. Um diese Kurzwahl im IP Office-Modus für den Zugriff von einer Nebenstelle aus zu verwenden, die nicht Mitglied der Gruppe ist, sollte ein Voicemail-Code für diese Gruppe konfiguriert werden.

Betrieb außerhalb der Arbeitszeit

Voicemail bietet eine Reihe von Grußansagen für Gruppen. Dazu gehört die Grußansage außerhalb der Bürozeiten.

In IP Office Manager oder über einen Funktionscode können Sie einrichten, ob ein Sammelanschluss "Betriebsbereit" oder "Außer Betrieb" ist. Ist der Anschluss nicht betriebsbereit, hören Anrufer die Grußansage "Außerhalb der Bürozeiten" und können eine Nachricht hinterlassen. Alternativ können die Anrufer an eine Ausweichgruppe für "Außer Betrieb" weitergeleitet werden, falls eine solche Gruppe konfiguriert wurde.

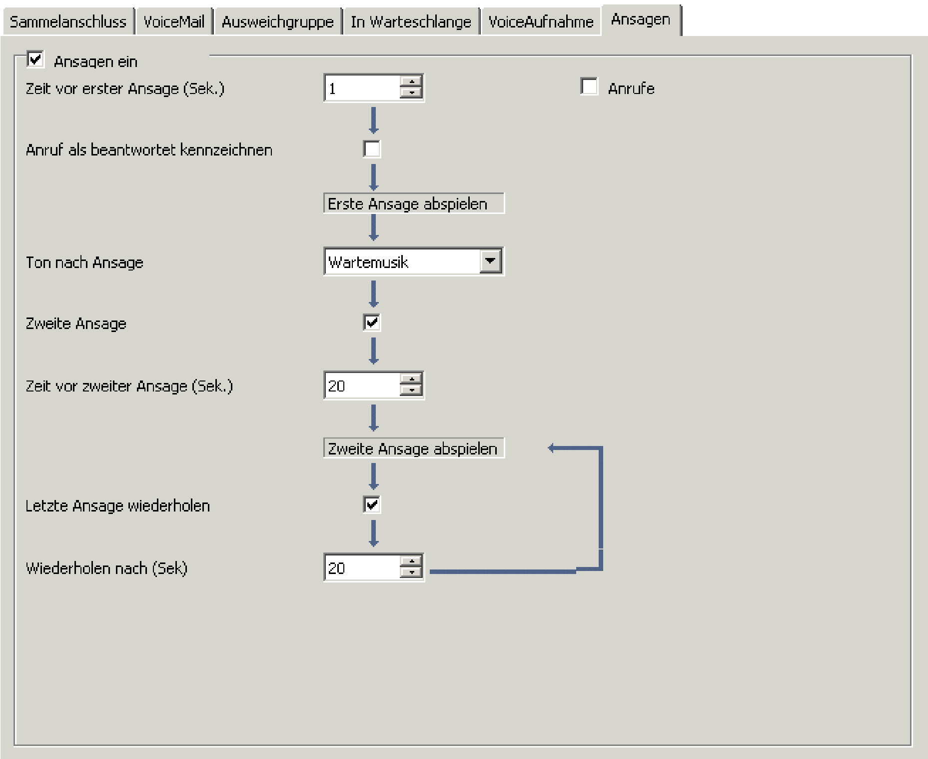
Auf ähnliche Weise kann eine Gruppe für den Nachtbetrieb aktiviert oder deaktiviert werden. Hierzu können IP Office Manager, Kurzwahlen oder ein zugewiesenes Zeitprofil verwendet werden. Ist die Gruppe im Nachtbetrieb, hören Anrufer die Grußmeldung "Außerhalb der Arbeitszeit" und können eine Nachricht hinterlassen. Alternativ können die Anrufer an eine Ausweichgruppe für "Außerhalb der Bürozeiten" weitergeleitet werden, falls eine solche Gruppe konfiguriert wurde.

Ansagen konfigurieren

Für die Dauer, ein Anrufer auf die Entgegennahme seines Anrufs wartet oder sich in der Warteschlange befindet, können Ansagen abgespielt werden. Die Ansagen werden in IP Office Manager aktiviert.

So konfigurieren Sie Ihre Ansagen:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Sammelanschluss** und wählen Sie den Sammelanschluss aus.
3. Zeigen Sie die Registerkarte **Ansagen** an.
4. Aktivieren Sie **Ansagen ein**. Jetzt werden Ansagen während der Wartezeit eines Anrufers, der sich in einer Warteschlange befindet oder auf einen Sammelanschluss wartet, abgespielt.



5. Wählen Sie die Dauer, für die der Anrufer in der Warteschlange verbleiben oder warten soll, bevor er die erste Ansage hört. Die Standardeinstellung für **Zeit vor erster Ansage (Sek.)** beträgt 10.
6. Wählen Sie den **Ton nach Ansage**. Die Optionen sind: Klingeln, Wartemusik oder Ruhe. Die Standardauswahl ist Wartemusik.
7. (Optional) Aktivieren Sie **Zweite Ansage**, wenn Sie eine weitere Ansage für den Anrufer abspielen möchten.
8. (Optional) Wählen Sie die Dauer zwischen der ersten und der zweiten Ansage. Die Standardeinstellung ist 20 Sekunden.
9. (Optional) Wenn die zweite Ansage wiederholt abgespielt werden soll, bis der Anrufer verbunden ist, aktivieren Sie **Letzte Ansage wiederholen**.
10. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.
11. Klicken Sie auf , um die Konfiguration mit IP Office zusammenzuführen.

Die Standardansagen lauten:

Ansage 1 - *"Leider sind alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden."*

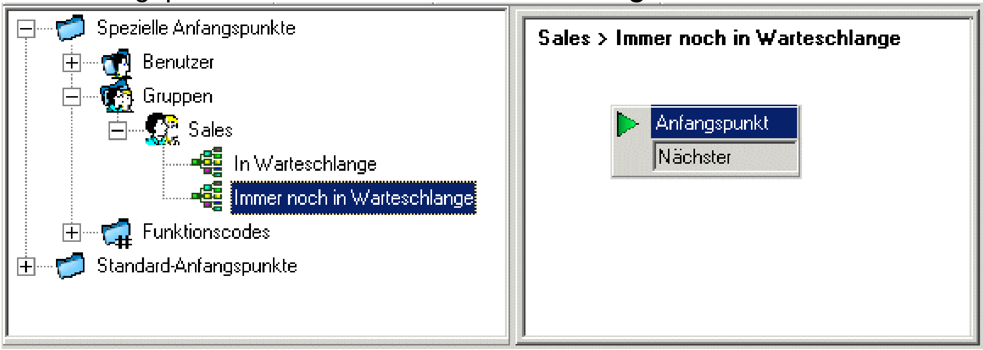
Ansage 2 - *"Leider sind immer noch alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden."*

Über VoiceMail Pro können Sie Ihre eigenen Ansagen aufzeichnen. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Warteschleifenansagen anpassen.

Anpassen von Grußansagen

Mit VoiceMail Pro können die Grußansagen und Aktionen für einen in der Warteschlange einer Gruppe gehaltenen Anrufer über die Anfangspunkte "In Warteschlange" und "Immer noch in Warteschlange" für diese Gruppe benutzerdefiniert angepasst werden.

- Der Anfangspunkt **In Warteschlange** ersetzt die Standardansage 1.
- Der Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange** ersetzt die Standardansage 2.



Beachten Sie, dass Anrufer durch nicht verbundene Ergebnisse in den Anrufverläufen **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** in die Warteschlange zurückgestellt und nicht getrennt werden. Wenn Sie versuchen, Anrufer über die Aktion Weiterleiten oder eine ähnliche Aktion zurückzuvermitteln, werden sie als neuer Anruf an die letzte Stelle der Warteschlange gesetzt.

So passen Sie die Ansage 1 für eine bestimmte Gruppe an:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich für Anfangspunkte den Eintrag **Gruppen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken Sie auf , um den Anfangspunkt zu bearbeiten.
3. Wählen Sie den Anfangspunkt **In Warteschlange**.
4. Klicken Sie auf **OK**, um "In Warteschlange" als Anfangspunkt hinzuzufügen.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion **Anfangspunkt In Warteschlange**, um die Eigenschaften zu öffnen.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Einstiegsansagen**.
7. Klicken Sie auf , um das Fenster "Wave-Editor" zu öffnen. Wählen Sie die WAV-Datei als Ansage 1 oder zeichnen Sie eine neue Ansage als Datei auf. Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
8. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster "Einstiegsansagen" zurückzukehren.
9. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**. Jeder Anrufer, der für die ausgewählte Gruppe in die Warteschlange aufgenommen wird, hört als Begrüßung die neue Ansage.

So passen Sie die Ansage 2 für eine bestimmte Gruppe an:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich für Anfangspunkte den Eintrag **Gruppen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken Sie auf , um den Anfangspunkt zu bearbeiten.
3. Wählen Sie den Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange**.
4. Klicken Sie auf **OK**, um "Immer noch in Warteschlange" als Anfangspunkt hinzuzufügen.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion **Anfangspunkt Immer noch in Warteschlange**, um die Eigenschaften zu öffnen.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Einstiegsansagen**.
7. Klicken Sie auf , um das Fenster "Wave-Editor" zu öffnen. Wählen Sie die WAV-Datei als Ansage 2 oder zeichnen Sie eine neue Ansage als Datei auf. Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
8. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster "Einstiegsansagen" zurückzukehren.
9. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**. Jeder Anrufer, der für die ausgewählte Gruppe in der Warteschlange wartet, hört die neue Ansage.

Warteschlangenfunktion für Gruppen

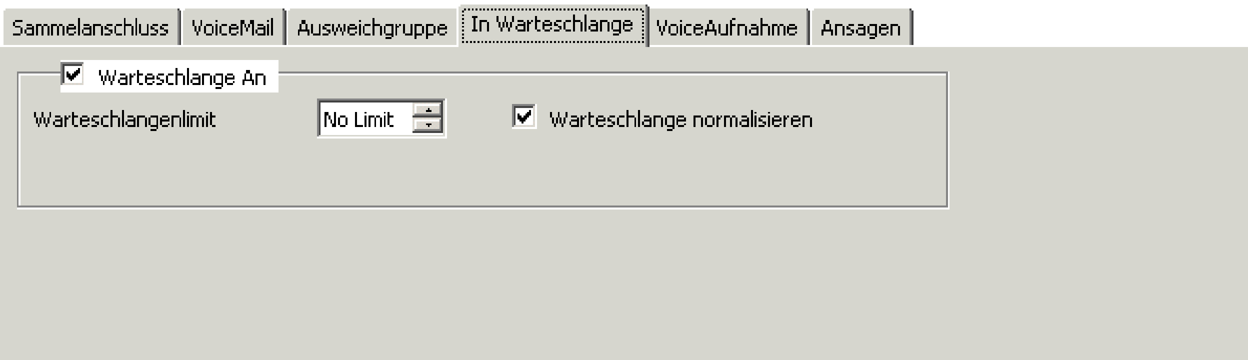
Wenn Wartschlangenfunktionen für Sammelanschlüsse aktiviert sind, wird ein Anruf in einer Warteschlange gehalten, wenn **alle** Nebenstellen in der Gruppe besetzt sind. In VoiceMail Pro können Sie benutzerdefinierte Aktionen und Ansagen für die Warteschlangenabfolge definieren.

- Die Nachricht "Immer noch in Warteschlange" wird nicht abgespielt, wenn der Name des Sammelanschlusses länger als 13 Zeichen ist.

Die Warteschlangenfunktion lässt sich für jeden Sammelanschluss in IP Office Manager konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Warteschlangenfunktion für einen Sammelanschluss:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Sammelanschluss** und wählen Sie den Sammelanschluss aus.
3. Zeigen Sie die Registerkarte **Warteschlange** an.



- **Warteschlange ein:** *Standard = Ein*
  Bei Aktivierung steht der Gruppe die Warteschlangenfunktion zur Verfügung.
- **Länge der Warteschlange:** *Standard = Keine Begrenzung*
  Diese Funktion legt die Anzahl der Anrufe fest, die zu einem beliebigen Zeitpunkt in der Warteschlange gehalten werden. Wird diese Anzahl überschritten, hört der Anrufer das Besetztzeichen oder wird zu Voicemail weitergeleitet.
- **Normale Länge der Warteschlange:** *Standard = Leer*
  Diese Funktion wählt aus, ob Anrufe, die zwar klingeln, aber nicht entgegengenommen werden, in der Länge der Warteschlange berücksichtigt werden sollen.

Wenn die Warteschlangenfunktion ausgewählt ist, können für den wartenden Anrufer Warteschleifenansagen abgespielt werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Warteschleifenansagen konfigurieren.

Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss

Die Warteschlangenfunktion in VoiceMail Pro kann über die Anfangspunkte **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** angepasst werden. Diese Anfangspunkte sind entweder für einen bestimmten Sammelanschluss oder für alle Gruppen als Standard eingerichtet.

Mit den Aktionen **Geschätztes Warteschlangenende** und **Warteschlangenposition** können Sie Anrufern Informationen zur Warteschlange bereitstellen und sie dann in die Warteschlange zurückstellen. Im Rahmen dieses Anrufverlaufs mit den Startpunkten **In Warteschlange** oder **Immer noch in Warteschlange** werden die Anrufer mit der Standardaktion für alle nicht verknüpften Ergebnisse zurück in die Warteschlange gestellt und nicht getrennt.

- **Hinweis zur Priorität des Routings ankommender Anrufe**
  IP Office unterstützt eine konfigurierbare Einstellung für **Priorität** (1, 2 oder 3) für das Routing ankommender Anrufe. Anrufe mit einer höheren Priorität werden in der Anrufwarteschlange an eine Position vor den Anrufen mit niedriger Priorität verschoben. Diese Funktion ist mit den Nachrichten Geschätztes Warteschlangenende und Warteschlangenposition nicht kompatibel, da die gesprochene Warteschlangenposition und das geschätztes Warteschlangenende von Anrufen mit höherer Priorität außer Kraft gesetzt werden können. Ein Anrufer hört beispielsweise, dass er in der Warteschlange auf Position 5 steht. Geht dann ein Anruf auf einer Route für ankommende Anrufe mit höherer Priorität ein, könnte der Anrufers in der Warteschlange beim nächsten Abhören auf Position 6 stehen, wodurch er in der Warteschlange nach hinten fällt.

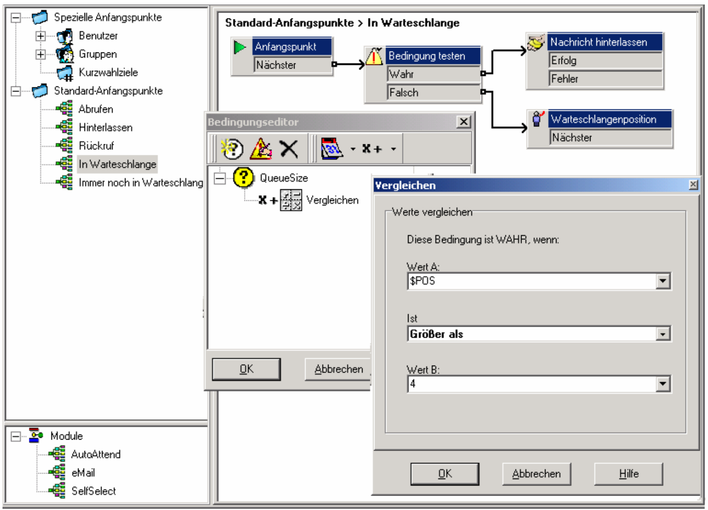
Eine weitere Anpassung kann auch über eine **Menüaktion** erfolgen, bei der der Anrufer auswählen kann, ob er eine Nachricht hinterlassen, an eine andere Nummer vermittelt oder in die Warteschlange zurückgestellt werden möchte.

Mit den beiden VoiceMail Pro-Variablen **$ETA** und **$POS** können die Anrufverläufe **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** weiter angepasst werden.

- **$ETA: Voraussichtliche Antwortzeit für Anrufer in Warteschlange**
  In einer Ansagenliste wird die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Anrufs angesagt, beispielsweise "Das geschätzte Wartenschlangenende ist in 5 Minuten." Wenn die Variable in einem anderen Kontext, z. B. in einer Bedingung verwendet wird, wird das geschätzte Warteschlangenende als numerischer Wert in Minuten angegeben.
- **$POS: Warteschlangenposition der Anrufer in Warteschlange**
  In einer Ansageliste wird die Position des Anrufers in der Warteschlange angesagt, z. B. "Sie befinden sich an Position 2 der Warteschlange". Wenn die Variable in einem anderen Kontext, z. B. in einer Bedingung verwendet wird, wird die Warteschlangenposition als numerischer Wert zurückgegeben.

Die Bedeutung dieser beiden Variablen liegt darin, dass die Aktionen für Anrufer, deren ETA oder Position mit den ausgewählten Kriterien übereinstimmen, angepasst werden können, anstatt den Warteschlangenanrufverlauf für alle Anrufer in der Warteschlange anzupassen.

Im folgenden Fenster sehen Sie einen Beispiel-Anrufverlauf mit Warteschlange. Mit einer Bedingung wird der Wert von $POS für den Anrufer in der Warteschlange getestet.



- Wenn der Anrufer auf Position 1 bis 4 der Warteschlange steht, wird er an die Aktion **Warteschlangenposition** weitergeleitet, wo ihm seine Position in der Warteschlange mitgeteilt wird.
- Anrufer auf der Position 5 werden aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen.
- Anstelle der Aktion **Nachricht hinterlassen** kann der Anrufer an die Aktion **Sprachfrage** oder **Voicemail-Sequenz** geleitet werden, um die erforderlichen Informationen abzufragen und die Antworten des Anrufers als Nachricht zu speichern.

Aufzeichnen von Anrufen

Überblick

Zusätzlich zu den Nachrichtendiensten stellt VoiceMail Pro Dienste zur Aufzeichnung von Anrufen bereit. Die Anrufaufzeichnung kann manuell eingeschaltet werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter Starten der manuellen Gesprächsaufzeichnung. Alternativ können Anrufe für festgelegte Benutzer, Sammelanschlüsse, das Routing ankommender Anrufe oder ausgehende Anrufe mit Verrechnungscodes automatisch aufgezeichnet werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter Automatische Gesprächsaufzeichnung: Überblick.

- Standardmäßig zeichnet die automatische Anrufaufzeichnung Gespräche von Anfang bis Ende auf, auch wenn sie weitervermittelt werden. Eine Ausnahme besteht für Sammelanschlüsse, bei denen die Aufzeichnung nur dann weitergeführt wird, wenn die Vermittlung innerhalb des Sammelanschlusses stattfindet.
- Beim Aufzeichnen eines Konferenzgesprächs wird die Aufzeichnung fortgeführt, wenn ein neuer Teilnehmer der Konferenz beitritt.
- Wird ein in der Aufzeichnung befindliches Gespräch gehalten oder geparkt, so wird die Aufzeichnung unterbrochen. Bei Wiederaufnahme des Gesprächs wird die Aufzeichnung fortgesetzt.
- Standardmäßig wird die Aufzeichnung in den benutzereigenen Mailboxen gespeichert. Dieser Speicherort kann jedoch geändert werden.
- Eine Aufzeichnung durch einen Agenten, der sich auf ein Gespräch aufschaltet, wird fortgeführt, nachdem das aufgeschaltete Gespräch beendet wurde. Die ermöglicht ein Kommentieren der Aufzeichnung.
- Die Aufzeichnung durch einen Agenten und die Aufzeichnung bei Sammelanschlüssen erzeugen zwei separate Aufzeichnungen.

Konferenzkapazität

Die Gesprächsaufzeichnung richtet sich nach der Konferenzkapazität, d.h. sie ist von der verfügbaren Konferenzkapazität des IP Office-Systems abhängig.

IP-Leitungen und IP-Nebenstellen

Wenn die Option **Direkter Medienpfad** mit IP-Leitungen und/oder einer Nebenstelle verwendet wird, kann die Gesprächsaufzeichnung nicht garantiert werden.

Benachrichtigung bei Anrufaufzeichnung

In vielen Orten ist es auf lokaler oder nationaler Ebene Pflicht, Anrufer in einer Warnung darüber zu informieren, dass sie aufgezeichnet werden. In VoiceMail Pro wird hierzu ein **Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung** abgespielt, der deaktiviert werden kann. Bei automatisch aufgezeichneten Anrufen zeigen einige Telefone auch ein Aufzeichnungssymbol. Weitere Informationen erhalten Sie unter Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung.

Aufzeichnungdauer

Die Gesprächsaufzeichnung ist auf die Dauer von maximal einer Stunde beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Aufzeichnungszeit.

Sprachaufzeichnungsbibliothek

Aufzeichnungen werden normalerweise in Standard-Mailboxen gespeichert. Mit Hilfe der Sprachaufzeichnungsbibliothek können Sie Aufzeichnungen an eine spezielle Archivierungsanwendung übertragen. Dadurch sind längere Aufzeichnungen möglich und die Aufzeichnungen können sortiert und gesucht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.

Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung

In vielen Orten ist es auf lokaler oder nationaler Ebene Pflicht, Anrufer in einer Warnung darüber zu informieren, dass sie aufgezeichnet werden. Hierzu können Sie zum Beispiel die AOCR-Nachricht (Advice of Call Recording) aktivieren, die auf dem VoiceMail Pro-Server zur Verfügung steht.

- Die Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung (AOCR) wird immer abgespielt, wenn die Option "Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung" aktiviert ist.
- Bei Verwendung analoger Leitungen kann nicht garantiert werden, dass der Anrufer die Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung hört. Analoge Leitungen unterstützen keine Rufstatussignalisierung; somit wird die Anrufaufzeichnungs-Ansage abgespielt, sobald die Leitung belegt wurde, auch wenn der Anruf klingelt und noch nicht entgegengenommen wurde.
- Die Option Hinweis zu Gesprächsaufzeichnung ist standardmäßig **aktiviert**.

Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung

Diese Nachricht wird in der Datei ***aor_00.wav*** bereitgestellt. Für alle Sprachen, die auf dem VoiceMail Pro-Server installiert sind, befindet sich eine Kopie in den Unterordnern von *c:\Programme\Avaya\IP Office\Voicemail Server\WAVS.*

So schalten Sie die Aufzeichnungswarnung ein oder aus:

1. Klicken Sie im VoiceMail Pro-Client auf **Verwaltung** > **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
2. Klicken Sie auf **Benachrichtigung bei Anrufaufzeichnung abspielen**, um diese Option zu aktivieren oder zu deaktivieren.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Zusätzlich zum hörbaren Hinweis der Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung zeigen manche Avaya-Endgeräte **REC** an, um darauf hinzuweisen, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Die Anzeige kann unterdrückt werden.

So verbergen Sie den Hinweis auf automatische Aufzeichnung:

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **System**.
3. Klicken Sie im Fenster **Systemkonfiguration** auf die Registerkarte **System**.
4. Aktivieren Sie **Autom Aufzeichnen verbergen**. Die Anzeige **REC** am Endgerät wird unterdrück.
5. Speichern Sie die Konfiguration zurück in das IP Office-System.

Ändern der Aufzeichnungszeit

Für Aufzeichnungen, die in einer VoiceMail Pro-Mailbox abgelegt werden, beträgt die maximale Aufzeichnungszeit eine Stunde.

So ändern Sie die Aufzeichnungsdauer:

1. Starten Sie den VoiceMail Pro-Client.
2. Klicken Sie auf oder wählen Sie **Verwaltung > Voreinstellungen** > **Allgemein**.
3. Die Einstellung **Max. VRL-Aufzeichungslänge (Sek.)** wird nur für Anrufe verwendet, die in VRL aufgezeichnet werden. Die maximale Aufzeichnungslänge beträgt 3600 Sekunden (60 Minuten).
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Sprachaufzeichnungsbibliothek

Über die Sprachaufzeichnungsbibliothek kann VoiceMail Pro die automatisch oder manuell aufgezeichneten Anrufe an eine Anwendung von Drittanbietern übertragen. Sie kann auch als Ziel für Anrufe verwendet werden, die über die Aktion **Nachricht hinterlassen** in einem Anrufverlauf aufgezeichnet wurden.

Derzeit wird diese Betriebsart nur in Verbindung mit Avaya IP Office ContactStore unterstützt. Diese Anwendung stellt die Tools zum Sortieren, Suchen und Wiedergeben von Aufzeichnungen zur Verfügung. Sie unterstützt auch die Archivierung von Aufzeichnungen auf DVD.

- Die Installation und Konfiguration der Sprachaufzeichnungsbibliothek mit IP Office ContactStore wird in einem separaten Dokument behandelt.
- Die Sprachaufzeichnungsbibliothek ist eine lizenzierte Funktion. Sie müssen die gültige Lizenz für **Sprachaufzeichnungsadministratoren** in die IP Office-Konfiguration eingeben.
- Die Sprachaufzeichnungsbibliothek muss so konfiguriert sein, dass sie die Aufzeichnungen auf einer von VoiceMail Pro getrennten Partition, einem getrennten Laufwerk oder PC speichert. Dadurch wird vermieden, dass die langfristigen Speicher- oder Aufzeichnungsarchive und der für Mailbox-Nachrichten verfügbare Platz nicht in Konflikt stehen.

Manuelle Gesprächsaufzeichnung

Starten der manuellen Gesprächsaufzeichnung

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die manuelle Aufzeichnung eines Telefongesprächs zu starten.

Phone Manager Pro

-Benutzer können eine Gesprächsaufzeichnung über Phone Manager Pro einleiten, wenn sie im Agentenmodus arbeiten. Die Möglichkeit zur Aufzeichnung besteht während eines Telefongesprächs, wenn die Gesprächsaufzeichnungsfunktion verfügbar ist.

So zeichnen Sie ein Telefongespräch manuell auf:

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf , um die Aufzeichnung zu starten. Klicken Sie in der Symbolleiste auf , um die Aufzeichnung zu stoppen.
- Wählen Sie **Aktionen** > **Aufzeichnung starten**. Das Gespräch wird aufgezeichnet. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Aufzeichnung stoppen**, um die Aufzeichnung des Gesprächs zu beenden.

SoftConsole

Der SoftConsole-Operator kann das aktuelle Telefongespräch vollständig oder teilweise manuell aufzeichnen.

So zeichnen Sie ein Telefongespräch manuell auf:

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche . Die Schaltfläche funktioniert wie ein Ein-/Ausschalter. Klicken Sie erneut auf diese Schaltfläche, um die Aufzeichnung zu beenden.
- Wählen Sie **Aktionen**> **Anruf aufzeichnen**. Diese Aktion kann umgeschaltet werden, d.h. sie kann auch verwendet werden, um die Aufzeichnung zu stoppen.
- Drücken Sie **F5**, um die Aufzeichnung zu starten. Drücken Sie erneut F5, um die Aufzeichnung zu stoppen.

Serie 4400

An Telefonen der Serie 4400 mit einer Menütaste kann die Gesprächsaufzeichnung wie folgt manuell ein- und ausgeschaltet werden:

- Drücken Sie die Taste **Menü** **| Menü** **| Funk| Aufz**.

Verwendung von DSS-Tasten

Die Anrufaufzeichnungsfunktion kann auf eine DSS-Taste programmiert werden. Wurde eine DSS-Taste programmiert, so kann diese während eines Anrufs gedrückt werden, um das Gespräch aufzuzeichnen.

So richten Sie eine DSS-Taste für die manuelle Aufzeichnung ein:

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Funktionstasten**.
4. Wählen Sie die gewünschte DSS-Taste und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Klicken Sie auf und suchen Sie nach der **Aktion**. Das Fenster "Funktionstasten" wird aufgerufen.
6. Wählen Sie **Erweitert** >**Anruf** > **AnrufAufzeichnen**. Klicken Sie auf **OK**.
7. Im Feld **Aktionsdaten** geben Sie eine Beschreibung ein, die auf dem Telefondisplay erscheinen soll.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsdatei zu speichern.

Das Gespräch wird aufgezeichnet, wenn der Benutzer während des Anrufs die programmierte DSS-Taste betätigt. Der Anrufer hört den Hinweis, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, wenn die obligatoriesche Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung aktiv ist. Weitere Informationen erhalten Sie unter Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung.

Verwenden von Funktionscodes

Das Funktionscode-Merkmal "AnrufAufzeichnen" kann verwendet werden, um eine Gesprächsaufzeichnung einzuleiten, die in der vom Benutzer angegebenen Mailbox gespeichert wird. Der Beispiel-Funktionscode (*95) lässt sich als Benutzerfunktionscode oder System-Funktionscode konfigurieren. In beiden Fällen wird eine Aufzeichnung ausgelöst

Feld	Enthält
Code	*95
Funktion	Anrufaufzeichnung
Telefonnummer	[Leer lassen]
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

So verwenden Sie den Funktionscode:

1. Stellen Sie den Anrufer während eines Gesprächs auf Halten.
2. Wählen Sie den Funktionscode. Das Gespräch wird automatisch wieder aufgenommen und die Aufzeichnung beginnt.

Mit dem folgenden Beispielfunktionscode zeichnen Sie einen Anruf einer speziellen Nebenstelle auf. Sie dürfen sich mit dem Anruf oder einem Teil des Anrufs nicht in einer Konferenz befinden, um diesen Funktionscode verwenden zu können. Dieser Funktionscode sollte nur für vertrauenswürdige Benutzer eingerichtet werden.

Feld	Enthält
Code	*96*N#
Funktion	Anrufaufzeichnung
Telefonnummer	N
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

So verwenden Sie den Funktionscode:

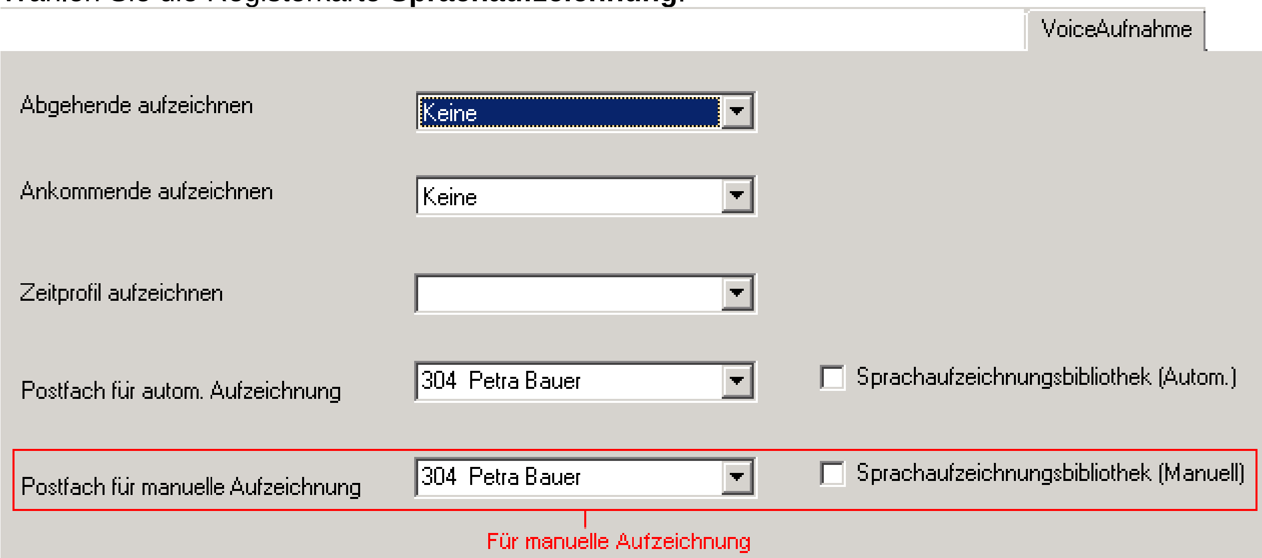
1. Überprüfen Sie, ob die Nebenstelle gerade benutzt wird.
2. Wählen Sie den Funktionscode mit der Nummer der Nebenstelle, die Sie aufzeichnen möchten. Mit dem Beispielfunktionscode würden Sie *96*123# wählen, um ein mit der Nebenstelle 123 verbundenes Gespräch aufzuzeichnen.

Optionen für die manuelle Aufzeichnung einstellen

In IP Office Manager können Sie angeben, wo die vom Benutzer ausgelösten Aufzeichnungen abgelegt werden:

So konfigurieren Sie die Aufzeichnungsoptionen eines Benutzers:

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Sprachaufzeichnung**.



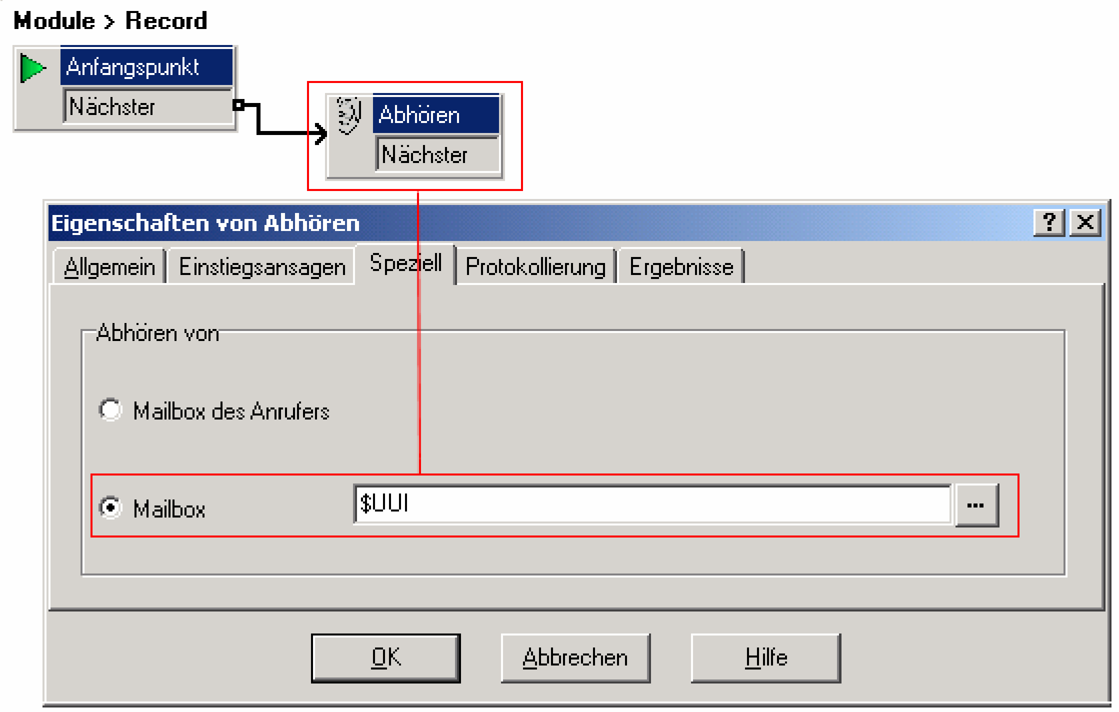
4. Wählen Sie aus der Liste im **Postfach für manuelle Aufzeichnung**, die Mailbox aus, in die die vom Benutzer ausgelösten Aufzeichnungen gespeichert werden sollen.
    - Die Optionen unter **Sprachaufzeichnungsbibliothek** können nur verwendet werden, wenn eine VRL-Anwendung installiert und lizenziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung mit IP Office zusammenzuführen.

Anpassen der manuellen Aufzeichnung

In der Regel ist die Aufzeichnung für den VoiceMail Pro-Server eine Standardaufgabe. Mit dem Modul **Aufzeichnen** können Sie die automatische Aufzeichnung jedoch an Ihre Wünsche anpassen.

Hinweise

- Wenn Sie das Modul **Aufzeichnen** erstellen, wird die Standardaufzeichnung außer Kraft gesetzt. Aus diesem Grund muss das Modul mindestens den Standardvorgang bei der manuellen Aufzeichnung, d.h. das Ablegen von Aufzeichnungen in die Mailbox des auslösenden Benutzers, emulieren. Beispiel: Im unten gezeigten Anrufverlauf des Moduls wird die Aktion **Abhören** auf ***$UUI*** eingestellt.
- Sobald die Aufzeichnung ausgelöst wird, enthält ***$UUI*** den Namen des Benutzers, der den Aufzeichnungsvorgang ausgelöst hat.



Automatische Gesprächsaufzeichnung

Überblick

Das IP Office-System lässt sich so konfigurieren, dass es automatisch bestimmte Benutzer, Sammelanschlüsse, eingehende Anrufe oder abgehende Anrufe, die mit einem bestimmten Verrechnungscode verbunden sind, aufzeichnet.

- Für einen Sammelanschluss können nur eingehende Anrufe automatisch aufgezeichnet werden. Abgehende Anrufe von einem Sammelanschluss lassen sich nicht automatisch aufzeichnen.
- Wenn ein Agent mit aktivierter Aufzeichnung einen Anruf für einen Sammelanschluss mit aktivierter Aufzeichnung entgegennimmt, werden zwei Aufzeichnungen erstellt. Eine in der Mailbox des Sammelanschlusses und die andere in der Mailbox des Agenten.
    - Mehrere Aufzeichnungen desselben Gesprächs verwenden mehrere Voicemail-Kanäle.
- Wird ein Verrechnungscode bei einem ausgehenden Anruf verwendet, so wird die Kontentabelle dahingehend überprüft, ob der Anruf automatisch aufgezeichnet werden soll. Wird der Anruf aufgezeichnet, so wird die Aufzeichnung in der automatischen Mailbox-Einstellung des Benutzers gespeichert. Wird der Anruf an einen anderen Benutzer vermittelt, wird die Aufzeichnung beendet.
- Wird ein Gespräch automatisch innerhalb eines Sammelanschlusses aufgezeichnet, so läuft die Aufzeichnung weiter, wenn das Gespräch an einen anderen Benutzer dieses Sammelanschlusses oder an eine Überlaufgruppe vermittelt wird. Die Aufzeichnung endet, wenn das Gespräch an einen Benutzer außerhalb des Sammelanschlusses vermittelt wird.
- Die externen Anrufe eines Benutzers lassen sich ebenfalls automatisch aufzeichnen. Wenn ein aufgezeichnetes Gespräch weitervermittelt wird, stoppt die Aufzeichnung.
- Für Sammelanschlüsse und das Routing ankommender Anrufe kann ein Zeitprofil verwendet werden, um anzugeben, wann die automatische Aufzeichnung verwendet werden soll.
- Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an das normale Voicemail-System geleitet wird.
- Auf die automatische Aufzeichnung von ankommenden und abgehenden Anrufen können verschiedene Häufigkeitseinstellungen (in Prozent) angewendet werden.
- Mit einer obligatorischen Einstellung kann ein Besetztton zurückgegeben werden, wenn die Gesprächsaufzeichnung erforderlich, jedoch nicht verfügbar ist.
- Wenn Anrufe mit einer Leitungspräsentation beantwortet wurden, wird die Gesprächsaufzeichnung an die Mailbox-Einstellung des ursprünglichen Ziels der Anrufroute geleitet.
- Die Mailbox, die für die automatische Aufzeichnung verwendet werden soll, kann für das Routing ankommender Anrufe, Gruppen und Benutzer ausgewählt werden.

Optionen für die automatische Aufzeichnung einstellen

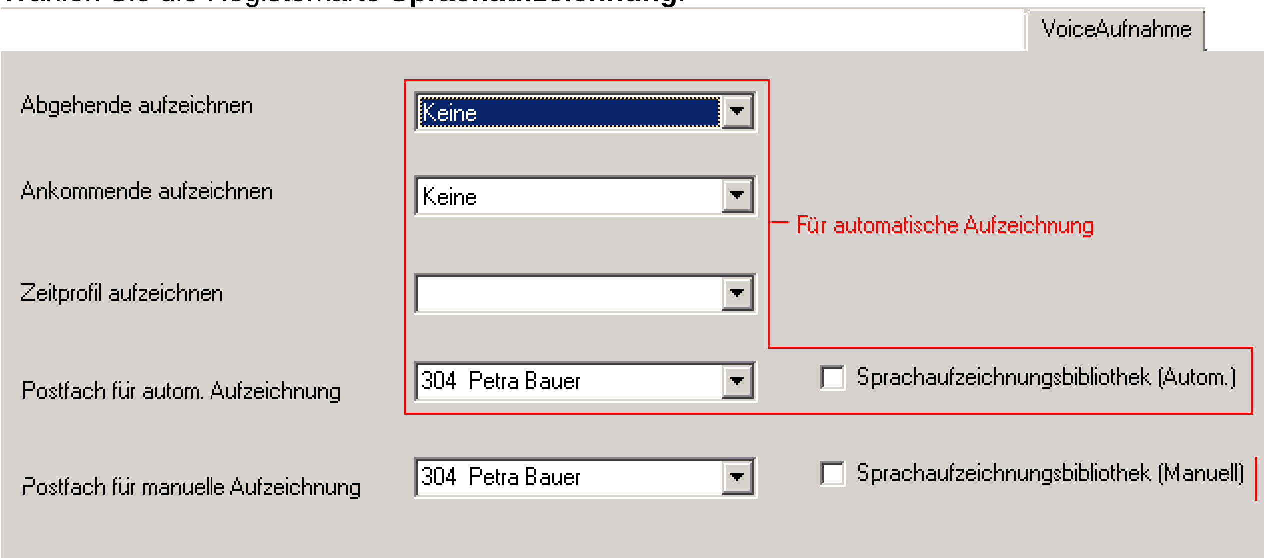
Die automatische Aufzeichnung kann für folgende Funktionen konfiguriert werden:

- Von einem Benutzer angenommene und/oder getätigte Anrufe.
- Anrufe auf einer bestimmten Route für eingehende Anrufe.
- Anrufe an einen bestimmten Sammelanschluss.
- Ausgehende Anrufe in Verbindung mit einem bestimmten Verrechnungscode.

Die automatisch aufzuzeichnenden Gespräche werden über den IP Office Manager ausgewählt.

So richten Sie die automatische Gesprächsaufzeichnung für einen Benutzer ein:

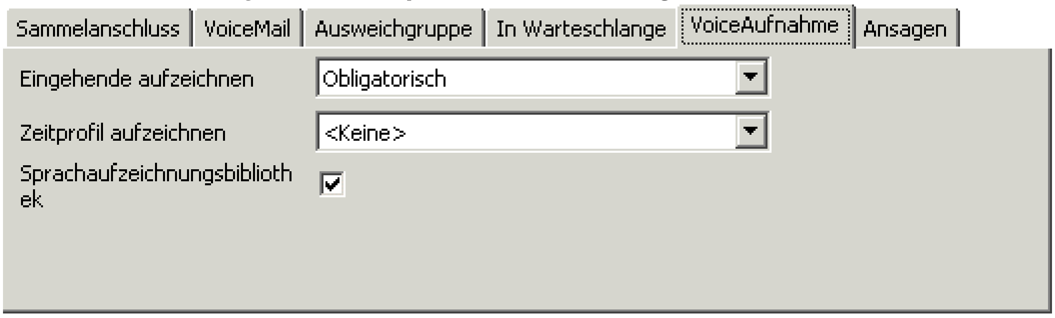
1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer**.
3. Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Sprachaufzeichnung**.



5. Wählen Sie aus den Listenfeldern **Ankommende aufzeichnen** und **Abgehende aufzeichnen** die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit.
   - **Keine:** Nicht aufzeichnen.
   - **Ein:** Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
   - **Obligatorisch:** Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
   - **xx%:** Anrufe in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei ***50%*** beispielsweise jeder zweite Anruf.
     - Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an das normale Voicemail geleitet wird.
6. Geben Sie das Ziel für die Aufzeichnung an. Standardmäßig ist dies die eigene Mailbox des Benutzers.
   - Die Optionen unter **Sprachaufzeichnungsbibliothek** können nur verwendet werden, wenn eine VRL-Anwendung installiert und lizenziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf , um die Konfiguration zurück an IP Office zu senden.

So richten Sie die automatische Gesprächsaufzeichnung für einen Sammelanschluss ein:

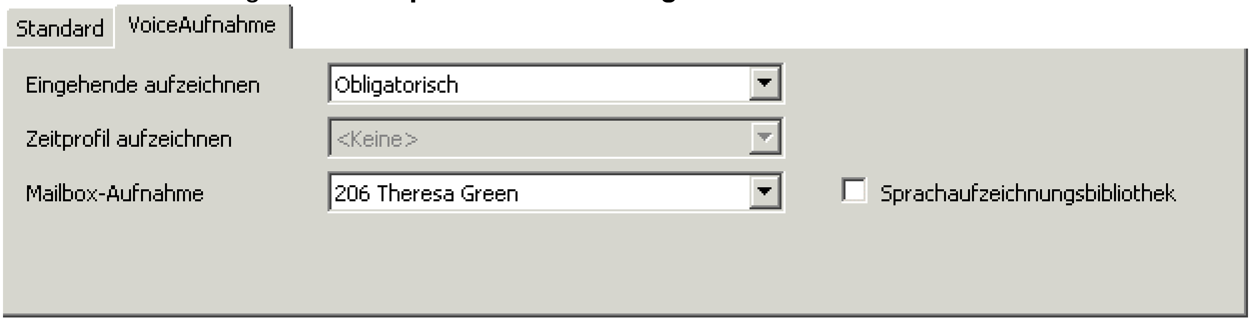
1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Sammelanschluss**.
3. Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Sprachaufzeichnung**.



5. Wählen Sie aus den Listenfeldern **Ankommende aufzeichnen** die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus.
   - **Keine:** Nicht aufzeichnen.
   - **Ein:** Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
   - **Obligatorisch:** Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
   - **xx%:** Anrufe in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei ***50%*** beispielsweise jeder zweite Anruf.
     - Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an das normale Voicemail geleitet wird.
6. (Optional) Wählen sie das gewünschte Zeitprofil.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf , um die Konfiguration zurück an IP Office zu senden.

So richten Sie die automatische Gesprächsaufzeichnung für das Routing ankommender Anrufe ein:

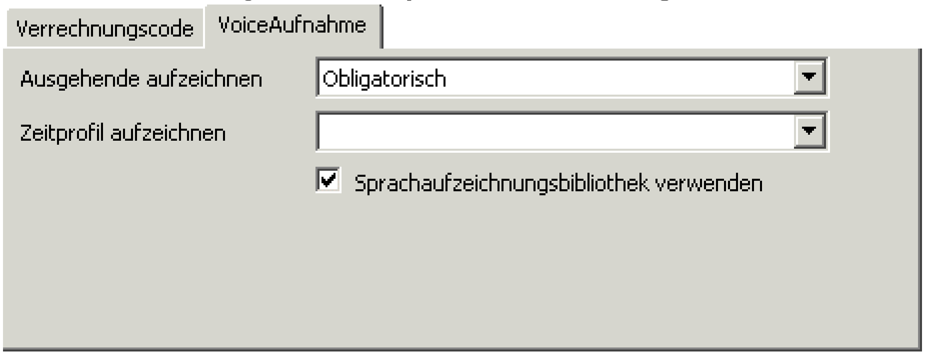
1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsfenster auf **Routing ank. Anrufe**.
3. Wählen Sie die gewünschte Route für ankommende Anrufe.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Sprachaufzeichnung**.



5. Wählen Sie aus den Listenfeldern **Ankommende aufzeichnen** die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus.
   - **Keine:** Nicht aufzeichnen.
   - **Ein:** Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
   - **Obligatorisch:** Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
   - **xx%:** Anrufe in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei ***50%*** beispielsweise jeder zweite Anruf.
     - Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an das normale Voicemail geleitet wird.
6. (Optional) Wählen sie das gewünschte Zeitprofil.
7. Geben Sie einen Speicherort für die Aufzeichnungen an oder wählen Sie die Option, dass die Aufzeichnungen in der Sprachaufzeichnungsbibliothek gespeichert werden sollen.
   - Die Optionen unter **Sprachaufzeichnungsbibliothek** können nur verwendet werden, wenn eine VRL-Anwendung installiert und lizenziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf , um die Konfiguration zurück an IP Office zu senden.

So richten Sie die automatische Gesprächsaufzeichnung für einen abgehenden Anruf mit Verrechnungscode ein:

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration aus IP Office.
2. Klicken Sie im Navigationsfenster auf **Verrechnungscode**.
3. Wählen Sie den gewünschten Verrechnungscode aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Sprachaufzeichnung**.

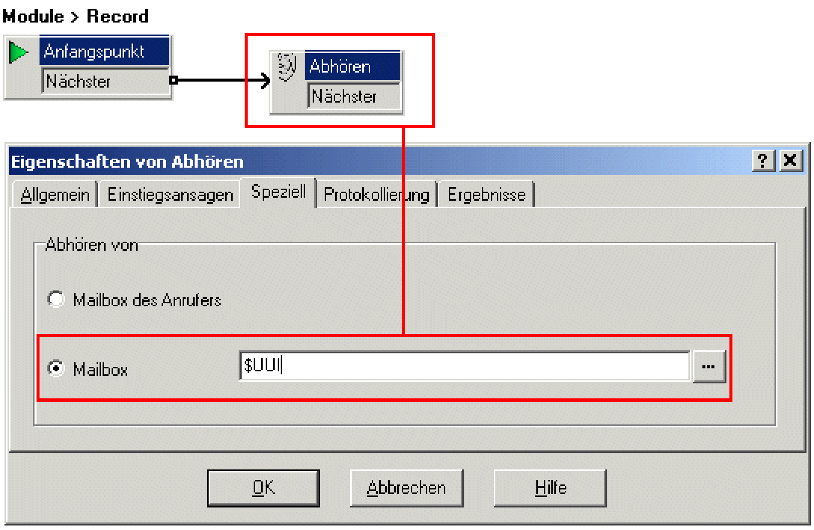


5. Wählen Sie aus den Listenfeldern **Abgehende aufzeichnen** die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus.
   - **Keine:** Nicht aufzeichnen.
   - **Ein:** Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
   - **Obligatorisch:** Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
   - **xx%:** Anrufe in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei ***50%*** beispielsweise jeder zweite Anruf.
     - Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an das normale Voicemail geleitet wird.
6. (Optional) Wählen sie das gewünschte Zeitprofil.
7. Wählen Sie die Option aus, durch die die Aufzeichnungen in der Sprachaufzeichnungsbibliothek gespeichert werden.
   - Die Optionen unter **Sprachaufzeichnungsbibliothek** können nur verwendet werden, wenn eine VRL-Anwendung installiert und lizenziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Anpassen der automatischen Aufzeichnung

In der Regel ist die automatische Aufzeichnung für den VoiceMail Pro-Server eine Standardaufgabe. Sie können jedoch die automatische Aufzeichnung mit dem Modul **AutoRecord** an Ihre Wünsche anpassen. Wenn Sie ein Modul des Typs **AutoRecord** erstellen, wird die automatische Standardaufzeichnung überschrieben.

Wenn die automatische Aufzeichnung ausgelöst wird, enthält ***$UUI*** entweder den Verrechnungscode, den Benutzernamen oder den Sammelanschlussnamen, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat.

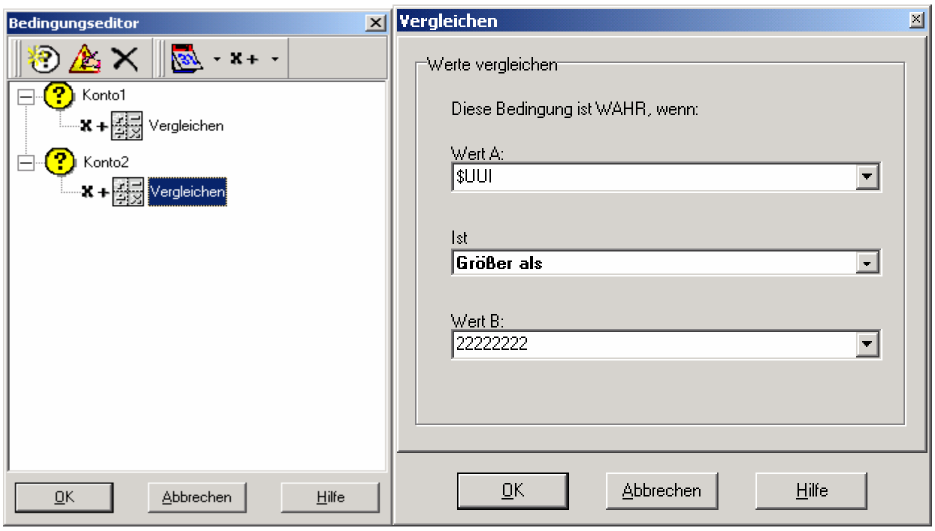


Sie können den Wert der Bedingung ***Account1*** mit Hilfe der Aktion **Bedingung testen** überprüfen.

Wenn die Bedingung ***Wahr*** ist, wird der Anruf mit der Aktion **Abhören** aufgezeichnet, die die Mailbox für die Aufzeichnung festlegt.

Wenn die Bedingung ***Falsch*** ist, wird der nächste Bedingungstest ausgeführt.

Die im **Bedingungseditor** erstellten Bedingungen vergleichen die Variable ***$UUI*** mit möglichen Werten für Verrechnungscodes.



Bei der abschließenden Aktion **Abhören**, die verwendet wird, wenn keine der Bedingungen wahr ist, wird die Mailbox auf ***$UUI*** gesetzt. Wenn ***$UUI*** keinem Verrechnungscode für die automatischen Aufzeichnung entspricht, ist der Wert entweder der Benutzername oder der Sammelanschlussname, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat.

- Eine Kopie dieses Moduls finden Sie unter Beispiele für VoiceMail Pro in den Hilfeseiten.

Ansagen

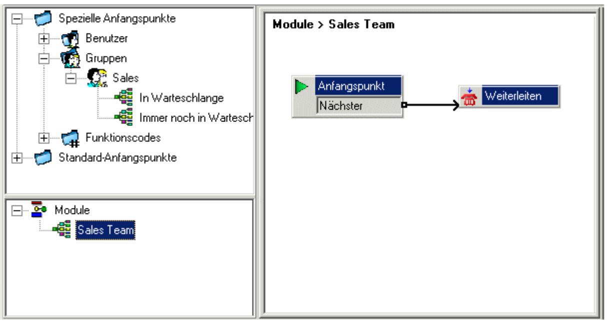
Überblick

Ansagen können in folgenden Situationen abgespielt werden:

- **Wenn Anrufer auf die Entgegennahme ihres Anrufs warten oder in der Warteschlange für einen Sammelanschluss stehen**
  Mit VoiceMail Pro können die Grußansagen und Aktionen für einen in der Warteschlange einer Gruppe gehaltenen Anrufer über die Anfangspunkte "In Warteschlange" und "Immer noch in Warteschlange" für diese Gruppe benutzerdefiniert angepasst werden. Der Anruf kann jederzeit während der Ansage entgegengenommen werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Grußansagen konfigurieren.
- **Wenn Anrufe aufgezeichnet werden**
  In vielen Ländern ist es auf lokaler oder nationaler Ebene Pflicht, Anrufer mit einer Warnung darüber zu informieren, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Weitere Informationen erhalten Sie unter Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung.
- **Wenn Anrufe in einen Anrufverlauf aufgenommen werden**
  . Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des VoiceMail Pro-Client: Überblick.
- **Wenn Anrufe eingehen**
  Es ist möglich, einen Anrufverlauf mit einer Ansage zu erstellen, so dass alle Anrufer eine obligatorische Ansage hören. Die Ansage wird vor Entgegennahme des Anrufs abgespielt. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für eine obligatorische Ansage.
- **Wenn Anrufe für die Nebenstelle eines Benutzers in Warteschlange stehen**
  Die Benutzer können persönliche Ansagen konfigurieren. Wenn die Nebenstelle des Benutzers besetzt ist, werden alle neu eingehenden Anrufe in eine Warteschlange für die besetzte Nebenstelle gestellt, bis die "Zeitüberschreitung für keine Antwort" erreicht wird. Der Anrufer hört ggf. die persönliche Ansage des Benutzers, bevor er an das Voicemail-System vermittelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Grußansagen.

Beispiel für eine obligatorische Ansage

Die Bildschirmdarstellung unten zeigt ein Beispiel für einen Anrufverlauf, bei dem eine Ansage für jeden, der beim Sammelanschluss "Verkauf" anruft, abgespielt wird. Anrufer, die bei diesem Anfangspunkt einsteigen, können die Ansage nicht umgehen.



Die Einstiegsansage der Weiterleitungsaktion enthält die Ansage. Nachdem die Ansage abgespielt wurde, wird der Anrufer an den Sammelanschluss "Verkauf" weitergeleitet, wie in der Registerkarte "Speziell" angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter Weiterleitungsaktion.

Sobald der Anrufverlauf erstellt ist, muss IP Office so konfiguriert werden, dass Anrufer an den Anrufverlauf weitervermittelt werden.

In IP Office Manager wird das Ziel für das Routing ankommender Anrufe als **VM:Verkauf** angegeben. Das Routing ankommender Anrufe zielt auf das Voicemail-Modul "Verkauf" ab. Da der Name des Anrufverlaufmoduls der gleiche ist wie der Name des Sammelanschlusses, wird der Anruf automatisch an den Sammelanschlus weitergeleitet, falls Voicemail nicht zur Verfügung steht. Die Anrufe gehen nicht verloren, aber der Anrufer hört möglicherweise die Ansage nicht.

Wenn Anrufe erst nach dem Abspielen der Ansage angenommen werden sollen, stellen Sie sicher, dass sich der Name des Anrufverlaufmoduls vom Namen des Sammelanschlusses unterscheidet. Wenn Voicemail nicht zur Verfügung steht, wird der Anruf nicht an den Ziel-Sammelanschluss weitergeleitet.

Persönliche Grußansagen

Persönliche Grußansagen können abgespielt werden, wenn ein Anrufer für die Nebenstellennummer eines Benutzers in die Warteschlange gestellt wird. Ein Anruf wird in eine Warteschlange gestellt, wenn die Nebenstelle des Benutzers besetzt ist. Erst danach wird er an das Voicemail-System weitergegeben, sofern es verfügbar ist.

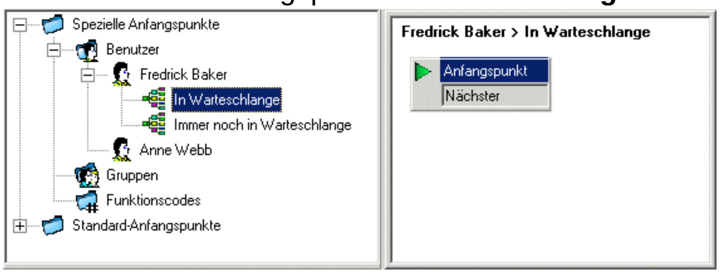
- Wenn ein Benutzer ausschließlich Grußansagen benötigt, sollte Voicemail für den betreffenden Benutzer abgeschaltet werden.
    - Anfangspunkte für weitere Aktionen können später ergänzt werden. Beispiel: Eine Menüaktion könnte zum Anfangspunkt "Noch immer in Warteschlange" hinzugefügt werden, die dem Benutzer die Möglichkeit gibt, den Anrufer weiter warten zu lassen oder zum Empfang weiterzuleiten.
- Wenn Voicemail eingeschaltet ist, werden die Ansagen so lange abgespielt, bis die "Zeitüberschreitung für keine Antwort" erreicht ist. Der Anrufer wird anschließend an die Mailbox weitergeleitet. Die Standardeinstellung des Systems der "Zeitüberschreitung für keine Antwort" beträgt 15 Sekunden. Sie kann jedoch für einzelne Benutzer geändert werden.

Über VoiceMail Pro werden Anfangspunkte für den Benutzer definiert. Jeder Anfangspunkt enthält die Standardansage, die für den Anrufer abgespielt wird. Diese sollte jedoch individuell gestaltet werden. Die Anfangspunkte "In Warteschlange" und "Immer noch in Warteschlange" können verwendet werden. Der Anfangspunkt "In Warteschlange" kann aber auch allein verwendet werden.

- Der Anfangspunkt **In Warteschlange** spielt Ansage 1 ab.
  Die Standardansage 1 lautet "Leider sind derzeit alle Leitungen belegt. Bitte warten Sie, Sie werden weitergeleitet, sobald ein Mitarbeiter frei ist."
- Der Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange** spielt Ansage 2 ab.
  Die Standardansage 2 lautet "Leider sind immer noch alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden."

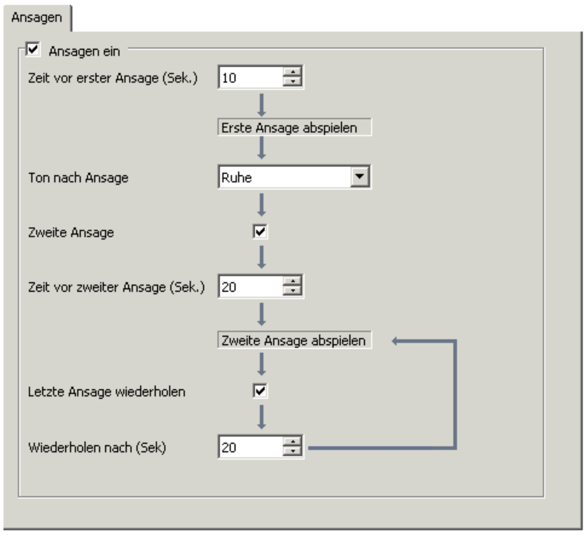
Um die Standardansagen an den jeweiligen Anfangspunkten zu ersetzen, sollten persönliche Grußansage aufgezeichnet werden. Wenn die Anfangspunkte in VoiceMail Pro konfiguriert sind, müssen die Benutzerdetails in IP Office Manager konfiguriert werden.

So konfigurieren Sie persönliche Grußansagen:

1. Öffnen Sie VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Navigationsfenster für Anfangspunkte den Eintrag **Benutzer**.
3. Wählen Sie den gewünschten Benutzer und klicken Sie auf , um die Anfangspunkte zu bearbeiten.
    - Ist der Benutzer nicht in der Liste aufgeführt, muss er hinzugefügt werden.
      So fügen Sie einen Benutzer hinzu:
        1. Klicken Sie auf . Das Fenster "Neuen Benutzer hinzufügen" wird angezeigt.
        2. Geben Sie den Namen des Benutzers ein und klicken Sie auf **OK**.
4. Im Fenster "Anfangspunkt bearbeiten" aktivieren Sie **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Anfangspunkte hinzuzufügen.
6. Wählen Sie den Anfangspunkt **In Warteschlange**
   

   .
7. Doppelklicken Sie auf den Anfangspunkt "In Warteschlange", um die Eigenschaften zu öffnen.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Einstiegsansagen**.

9. Klicken Sie auf ✚, um das Fenster "Wave-Editor" zu öffnen. Zeichnen Sie eine neue Grußansage als Ersatz für Standardansage 1 auf. Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
10. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster "Einstiegsansagen" zurückzukehren.
11. Doppelklicken Sie auf den Anfangspunkt "Immer noch in Warteschlange", um die Eigenschaften zu öffnen.
12. Klicken Sie auf ✚, um das Fenster "Wave-Editor" zu öffnen. Zeichnen Sie eine neue Ansage als Ersatz für Standardansage 2 auf.
13. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster "Einstiegsansagen" zurückzukehren.
14. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
15. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.
16. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Systemkonfiguration.
17. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den Benutzer aus.
18. (Optional) Zeigen Sie die Registerkarte **Telefonie** an und ergänzen Sie den Wert der **Zeitüberschreitung für keine Antwort**. Ist dieses Feld leer, wird der Standardwert des Systems (15 Sekunden) verwendet.
19. Rufen Sie die Registerkarte **Ansagen** auf und aktivieren Sie die Option **Ansagen ein**.



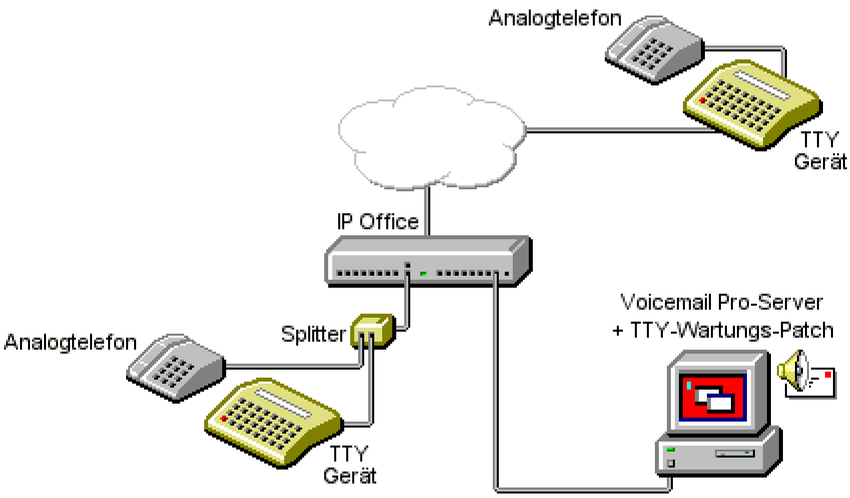
20. Wählen Sie die Dauer, für die der Anrufer in der Warteschlange verbleiben soll, bevor er die erste Ansage hört. Die Standardeinstellung für **Zeit vor erster Ansage (Sek.)** beträgt 10.
    - Die Standardeinstellung für die Option "Zeitüberschreitung für keine Antwort" beträgt 15 Sekunden. Die Zeitüberschreitung für keine Antwort kann für jeden Benutzer individuell festgelegt werden. Wenn der Wert der "Zeitüberschreitung für keine Antwort" erreicht ist, wird der Anrufer an das Voicemail-System vermittelt, sofern es verfügbar ist.
21. Wählen Sie den **Ton nach Ansage**. Die Optionen sind: Klingeln, Wartemusik oder Ruhe. Die Standardauswahl lautet "Ruhe".
22. (Optional) Aktivieren Sie **Zweite Ansage**, wenn Sie eine weitere Ansage für den in Warteschlange gestellten Anrufer abspielen möchten.
23. (Optional) Wählen Sie die Dauer zwischen der ersten und der zweiten Ansage. Die Standardeinstellung ist 20 Sekunden.
24. (Optional) Wenn die zweite Ansage wiederholt abgespielt werden soll, bis der Anrufer verbunden ist, aktivieren Sie **Letzte Ansage wiederholen**.
25. (Optional) Rufen Sie die Registerkarte **Voicemail** auf. Wenn nur Ansagen benötigt werden, deaktivieren Sie die Option **Voicemail ein**.
26. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf **OK**.
27. Klicken Sie auf , um die Konfiguration mit IP Office zusammenzuführen.

Unterstützung von Anrufern mit Hörbeeinträchtigung

Überblick

TTY ist eine Methode zum Senden und Empfangen von Textnachrichten über den Sprachpfad von Telefonverbindungen. Der Text wird über ein TTY-Gerät, z.B. einem Texttelefon, das mit dem normalen Telefon des Benutzers parallel geschaltet ist, eingegeben und angezeigt. Dieses Gerät dient aufgrund seiner starken Verbreitung und umfassenden Unterstützung mittlerweile als Standardgerät für Personen, die schlecht höhren oder sehen.

VoiceMail Pro in der Version 1.4 und höher unterstützt TTY-Ansagen, um Nachrichten in Mailboxen mit Intuity-Modus zu hinterlassen oder abzurufen. Anrufer, die über ein TTY-Gerät verfügen, können die TTY-Ansagen anzeigen und Nachrichten im TTY-Format hinterlassen. Mailbox-Benutzer, die ebenfalls über ein TTY-Gerät verfügen, können die Nachrichten abrufen und anzeigen. Hierzu müssen sie die Ansagen befolgen, die auf dem TTY-Gerät angezeigt werden.



Das TTY-Gerät und das (über einen Pass-Through-Port am TTY-Gerät oder einen Telefon-Splitter) verbundene analoge Telefon sind an einen analogen Nebenstellenport (POT) im IP Office-System angeschlossen. Im Verlauf des Telefongesprächs kann das TTY-Gerät zum Anzeigen und Senden von TTY-Nachrichten verwendet werden. Das analoge Telefon kann zum Wählen von Zahlen und für die Bereitstellung eines Sprachpfads während der Telefongespräche verwendet werden.

Installation von VoiceMail Pro TTY-Ansagen (Texttelefon)

Sie können TTY-Ansagen bei der Installation von VoiceMail Pro aus der Liste der Sprachoptionen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Überblick über die Installation. Wenn die Ansagen installiert wurden, müssen die Benutzereinstellungen so konfiguriert werden, dass IP Office das TTY-Gerät erkennt.

Sie haben zwei Möglichkeiten, Benutzer so zu konfigurieren, dass sie ihr TTY-Gerät mit VoiceMail Pro verwenden können.

1. Ändern Sie einfach die Länderkennung in IP Office Manager. Bei dieser Methode ist es nicht erforderlich, Benutzer-Mailboxen anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Länderkennung von Benutzern oder in der Hilfe oder dem Benutzerhandbuch zu IP Office Manager.
2. Eine Alternative zur Änderung der Länderkennung des Benutzers für das Texttelefon besteht darin, die Spracheinstellung der VoiceMail Pro-Anrufverläufe für den Benutzer zu ändern, der die TTY-Ansagen benötigt.Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte.

Ändern der Länderkennung von Benutzern

Die Länderkennungseinstellung *tty* wird von IP Office Manager nicht erkannt. Deshalb wird für alle Aspekte des Telefoniebetriebs des Benutzers in IP Office die Standardeinstellung des Systems verwendet (System > System > Länderkennung). Die Benutzereinstellungen der Länderkennung werden jedoch während des Mailbox-Zugriffs an den VoiceMail Pro-Server weitergeleitet, sodass die bereitgestellten Ansagen entsprechend geändert werden.

So ändern Sie die Länderkennung für Benutzer:

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer** und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzer**.
4. Wählen Sie die Option **Teletype (Textphone)** im Feld **Länderkennung**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung mit IP Office zusammenzuführen.

Benachrichtigung für Mailbox-Eigentümer, die ein TTY-Gerät verwenden

Um sich mit einem TTY-Gerät, z.B. einem Texttelefon, an der Mailbox anzumelden, müssen Mailbox-Eigentümer *17 wählen und das analoge Mobilteil des Telefons abnehmen.

Wenn die Verbindung aufgebaut ist, werden den Benutzern Ansagen auf dem Display des Texttelefons angezeigt.

Bei Aufforderungen wie "Drücken Sie 1, um …" müssen Benutzer über die Wähltasten des Telefons wählen. Bei Nachrichten, denen ***GA*** (jetzt schreiben) folgt, müssen Benutzer Text über ihr Textgerät eingeben.

Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zur Audix TTY-Schnittstelle (555-300-710).

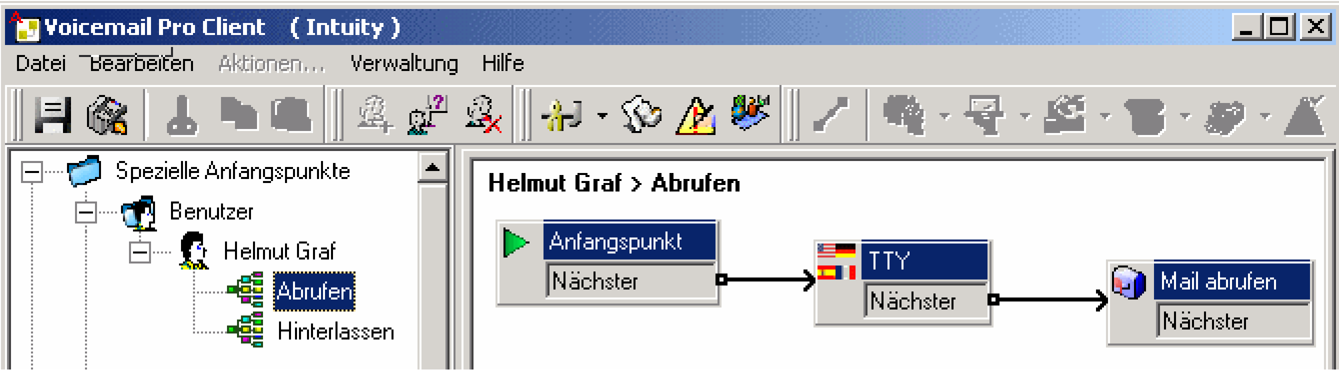
Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte

Als weitere Möglichkeit neben dem Festlegen der Länderkennung des Benutzers als TTY können Sie die Spracheinstellung des Benutzers in den VoiceMail Pro-Anrufverläufen ändern. Zwei Beispiele:

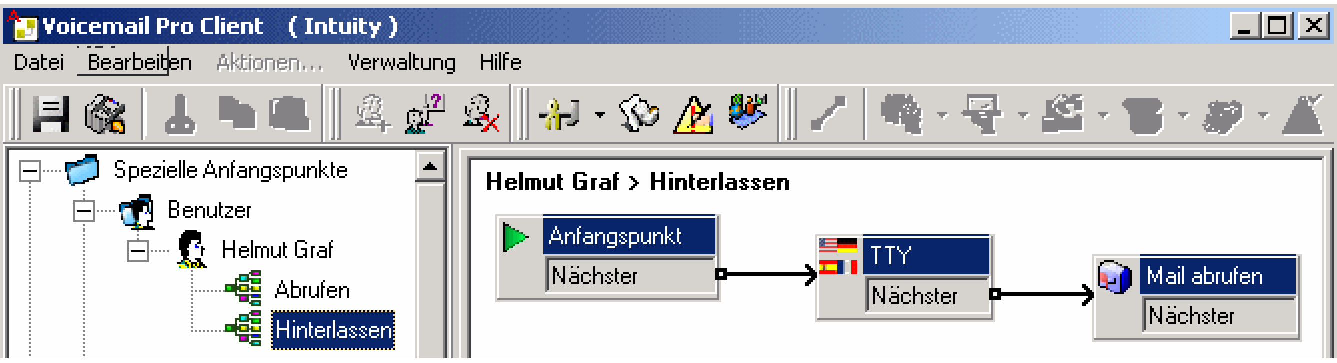
Beispiel für das Anpassen eines einfachen Mailbox-Anrufverlaufs

Mit der Aktion **Sprache für Systemansage wählen** können Sie die von nachfolgenden Aktionen in einem Anrufverlauf verwendete Sprache für die Ansagen ändern. Nachdem das TTY-Wartungs-Patch installiert wurde, kann TTY als eine der von der Aktion zur Verfügung gestellten Sprachen ausgewählt werden.

In der einfachsten Form wird eine Aktion **Sprache für Systemansage wählen**, die auf ***TTY*** eingestellt wurde, zum Anfangspunkt **Abfragen** hinzugefügt. Anschließend folgt die Aktion **Nachrichten abrufen**.

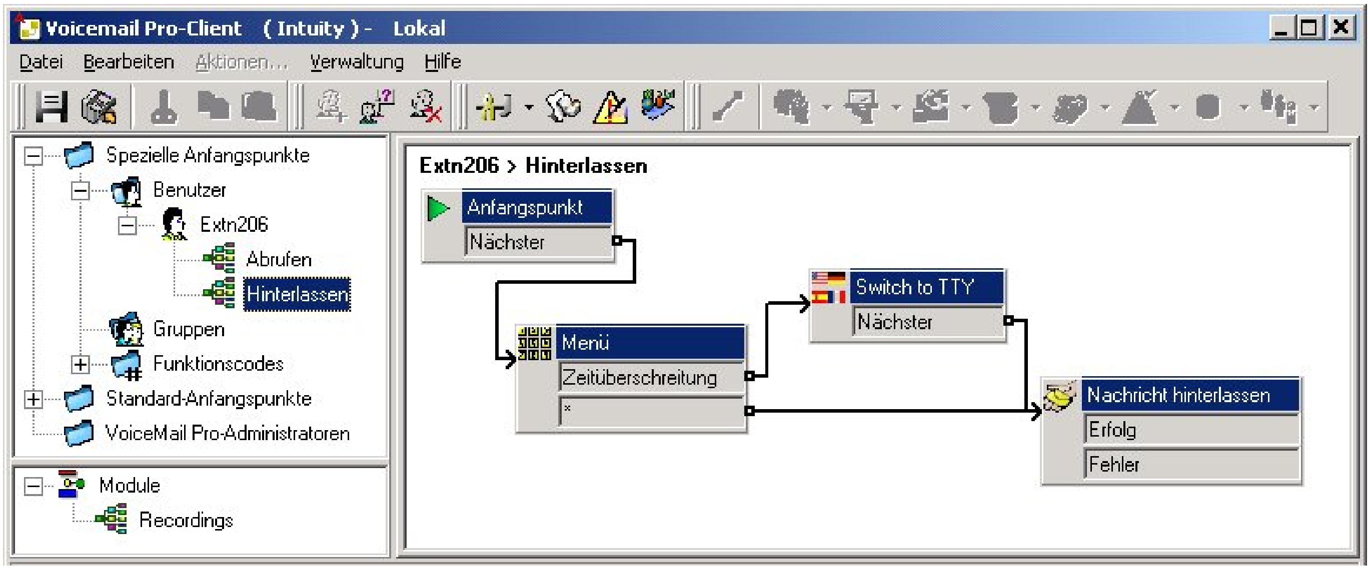


Ähnlich würde eine Aktion **Sprache für Systemansage wählen**, die auf ***TTY*** gesetzt wurde, zu dem Anfangspunkt **Hinterlassen** des Benutzers hinzugefügt und von einer Aktion **Nachricht hinterlassen** gefolgt werden.



Beispiel für das Anpassen eines komplexen Mailbox-Anrufverlaufs

Sie können auch einen komplexeren Anrufverlauf konfigurieren, falls erforderlich. Der Anrufverlauf unten ermöglicht Anrufern beispielsweise die Sternchentaste (*) zu drücken, um gesprochene Ansagen zu erhalten, oder um bis zur Zeitüberschreitung zu warten und anschließend TTY-Ansagen zu empfangen.



In diesem Fall werden Nachrichten in derselben Mailbox hinterlassen, wobei die Anrufer jedoch zwischen gesprochenen Ansagen und TTY-Ansagen wählen können.

Für hörbehinderte Benutzer, die keine Audio-Nachrichten empfangen können, kann der Anrufverlauf für Benutzer, die Audio-Ansagen ausgewählt haben, diese Nachrichten an die Mailbox eines hörenden Benutzers umleiten. Diese Benutzer können diese Nachrichten sammeln und für den hörbehinderten Benutzer transkribieren.

Die Sprache ändern

Überblick

VoiceMail Pro kann in einer Vielzahl von Sprachen verwendet werden. Für externe Anrufer versucht VoiceMail Pro, die Ansagen an die Einstellung **Länderkennung** im IP Office-System anzupassen. Für interne Anrufer versucht VoiceMail Pro die Sprache zu übernehmen, die in der jeweiligen Benutzereinstellung für die Länderkennung angegeben ist.

Für Centralized VoiceMail Pro entspricht die Standardländerkennung derjenigen der zentralen IP Office-Installation. Wenn Benutzer von Remote-IP-Office andere Sprachansagen wünschen, muss ihre benutzerspezifische Länderkennung individuell geändert werden.

Für den Fall, dass für die gewünschte Sprache keine Ansagen installiert sind, verfügt VoiceMail Pro über einen Regelsatz zur Auswahl der besten Alternativsprache. Wenn beispielsweise keine Ansagen für Benutzer verfügbar sind, für die die Länderkennung auf Französisch (Kanada) eingestellt ist, sucht VoiceMail Pro zunächst nach Ansagen auf Französisch. Sind keine Ansagen auf Französisch installiert, sucht das System als nächstes nach Englisch (US) und schließlich nach Englisch (UK). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Unterstützte Sprachen.

Die Sprache, in der der Anrufer die Ansagen hört, kann während des Anrufs geändert werden. Dazu dientdie Aktion **Systemansage auswählen**. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Sprache für Systemansagen.

Unterstützte Sprachen

Das Voicemail-System stellt den Anrufern und Mailbox-Benutzern Ansagen bereit. Sie basieren auf der Länderkennung, die im Formular **System** in IP Office Manager festgelegt wird.

Wenn die notwenigen Sprachansagen nicht zur Verfügung stehen, wird die nächstverfügbare Entsprechung verwendet. Zusätzlich wird angegeben, welche Ansagensprache Voicemail Pro als erste, zweite oder dritte Wahl verwendet. Wenn beispielsweise keine Ansagen für Benutzer verfügbar sind, für die die Länderkennung auf Französisch (Kanada) eingestellt ist, sucht VoiceMail Pro zunächst nach Ansagen auf Französisch, dann Englisch (US) und schließlich Englisch (UK). Die in der Tabelle angegebenen Abkürzungen geben den Ordner für die Ansagesprache in der jeweiligen Rangfolge an.

Einzelne Benutzer können ihre eigenen Länderkennungen einstellen. Voicemail stellt ihnen, falls verfügbar, die passenden Sprachansagen bereit. Diese Einstellung wird entweder über das Formular "Benutzer" in IP Office Manager oder die Sprachauswahl auf einigen Telefonen vorgenommen. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch für das von Ihnen verwendete Telefon.

IP Office wird nicht in all den Ländern unterstützt, deren Sprache in Voicemail verfügbar ist. Wenden Sie sich bezüglich weiterer Einzelheiten zu den Ländern, die IP Office unterstützen, an Ihre Avaya-Niederlassung vor Ort.

- Die Ansagen von VoiceMail Pro-Server sind in Chinesisch Mandarin und Chinesisch Kantonesisch verfügbar. Die Voicemail-Installation, der VoiceMail Pro-Client und die Systemsteuerung sind nur in Chinesisch Mandarin verfügbar.

Ansagen von VoiceMail Pro-Server können in den folgenden Sprachen installiert werden:

Brasilianisch Portugiesisch: ptb > pt > en.
Chinesisch (PRC/Mandarin): zzh > en > enu.
Chinesisch, traditionell: ch > en > enu.
Dänisch: da > en.
Niederländisch: nl > en.
Englisch (UK): en.
Englisch (US): enu > en.
Finnisch: fi > en.
Französisch: fr > frc > en.
Deutsch: de > en.
Griechisch: el > en.
Ungarisch: hu > en.

Italienisch: it > en.
Koreanisch: ko > en.
Spanisch (Lateinamerika): eso > es > enu > en.
Norwegisch: no > en.
Polnisch: pl > en.
Portugiesisch: pt > ptb > en.
Russisch: ru > en.
Spanisch: es > eso > en.
Schwedisch: sv > en.
Französisch (Kanada): frc > fr > enu > en.

TTY (siehe Hinweis)

Hinweis
TTY ist in der Liste der installierbaren Sprachen enthalten, obwohl es selbst keine Sprache ist. TTY ist ein textbasiertes System, mit dem hör- oder sehbehinderten Benutzern ein Dienst zur Verfügung gestellt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung von Anrufern mit Hörbeeinträchtigung:Überblick.

Ändern der Sprache für Systemansagen

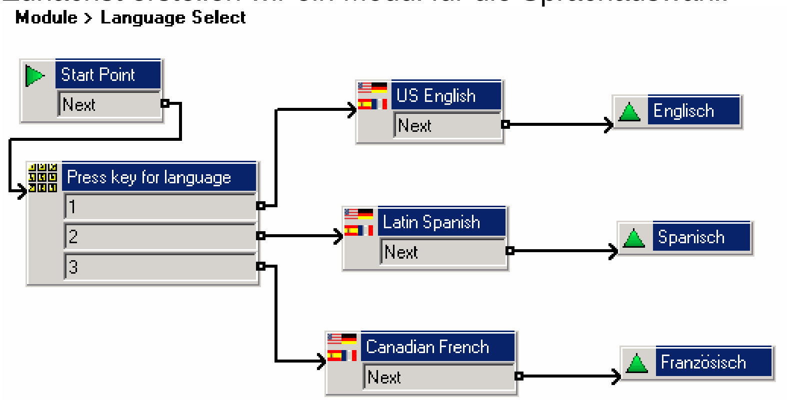
Mit der Aktion **Systemansage auswählen** können Sie die in einem Anrufverlauf verwendete Sprache ändern, so dass sie sich von der in der Länderkennung des IP Office-Systems oder des Mailbox-Benutzers eingestellten Sprache unterscheidet.

Der folgende Abschnitt enthält ein in Arbeitsschritte unterteiltes Beispiel dafür, wie Sie die Aktion **Systemansage auswählen** verwenden.

- Die Aktion **Systemansage auswählen** ändert die Standardsprachansagen, nicht jedoch eventuelle benutzerdefinierten Ansagen. Zum Ändern der benutzerdefinierten Ansagen müssen Sie die Variable $LOC im Pfad der benutzerdefinierten Ansagedateien ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Ansagen.

Beispiel
In einem kleinen Hotel stellt VoiceMail Pro Mailboxen für Zimmer bereit. Um den Hotelgästen entgegenzukommen, soll der Nachrichtenabruf dadurch begonnen werden, dass sie zunächst ihre bevorzugte Sprache für Voicemail-Ansagen angeben können.

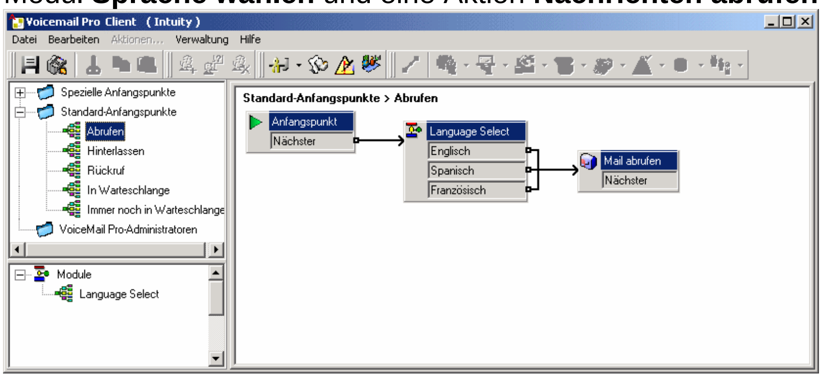
1. Zunächst erstellen wir ein Modul für die Sprachauswahl.



   Das Modul enthält eine Menüaktion, bei der die Aktion **Systemansage auswählen** auf die für die einzelnen Tasteneingaben erforderliche Sprache gesetzt wird.

   - Für die Menüaktion wurde eine Einstiegsansage aufgezeichnet, die den Benutzer auffordert, die gewünschte Sprache anzugeben: Drücken Sie 1 für Deutsch, 2 por Español, 3 pour Français.
   - Die Aktionen **Systemansage auswählen** sind alle verbundene Modulrückkehr-Aktionen.

2. Anschließend wurde der Standard-Anfangspunkt für das Abrufen von Nachrichten geändert. Das Modul **Sprache wählen** und eine Aktion **Nachrichten abrufen** wurden eingefügt.



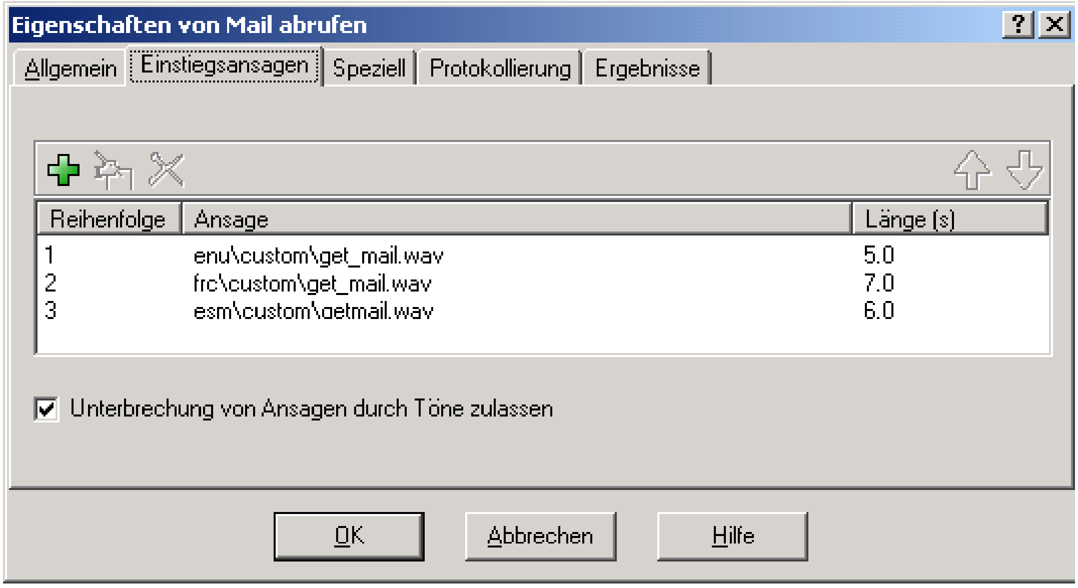
3. Ja, die Aktionen für die Sprachauswahl hätten direkt in den Anrufverlauf eingefügt werden können. In einem Modul kann der Vorgang der Sprachauswahl jedoch auch für andere Anfangspunkte wiederverwendet werden.

Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Ansagen

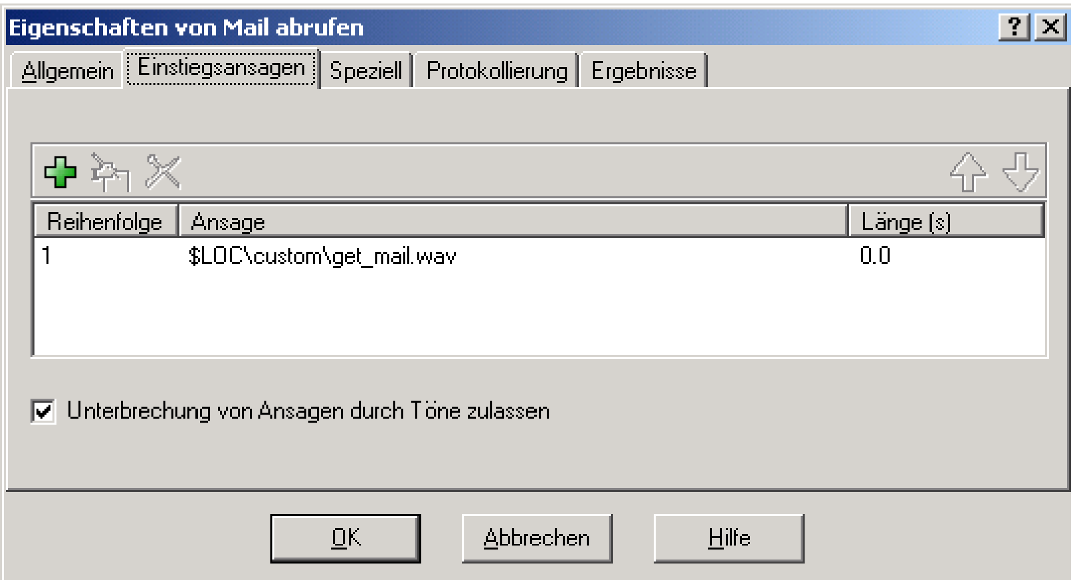
Statt mehrerer Rückkehrpunkte (einer pro Sprache) vom Sprachauswahlmodul, die eine Verbindung zu getrennten Aktionen Nachrichten abrufen mit jeweils einer Einstiegsansage in der gewünschten Sprache herstellen, können Sie eine Aktion Nachrichten abrufen verwenden.

So ändern Sie die Sprache für benutzerdefinierte Ansagen:

1. Über die Eigenschaften der Aktion **Mail abrufen** zeichnen Sie eine **Einstiegsansage** für Benutzer mit der Sprache US-Englisch auf und speichern Sie sie unter ***enu\custom\getmail.wav***.
2. Zeichnen Sie anschließend entsprechende Ansagen für Benutzer der Sprachen Französisch (Kanada) und Spanisch (Lateinamerika) auf. Der Dateiname muss für jede Sprache gleich bleiben. Speichern Sie daher die einzelnen Dateien in unterschiedlichen Sprachordnern.



3. Löschen Sie anschließend alle Einstiegsansagen außer einer. Die aufgezeichneten Ansagen werden dadurch nicht gelöscht.
4. Ändern Sie den Dateipfad für die verbleibenden Einträge, indem Sie anstelle des Ordnernamens ***$LOC*** einfügen, z.B. ***$LOC\custom\getmail.wav***.



Mobile Twinning

Überblick

Mobile Twinning ist ein lizenziertes Merkmal. Falls Mobile Twinning in IP Office Manager aktiviert ist, kann der Benutzer interne und externe Anrufe an eine externe Nummer weiterleiten, beispielsweise an sein Mobiltelefon.

- Bei einem eingehenden Anruf klingeln dann sowohl das interne als auch das externe Telefon. Der Anruf kann von beiden Arten von Telefonen entgegengenommen werden.
- Wenn das Merkmal "Nicht stören" für den Benutzer aktiviert wurde, hören alle Anrufer, die die interne Nebenstellennummer anwählen, das Besetztzeichen und das externe Telefon klingelt nicht. Wurde ein Anrufer in die Ausnahmeliste für "Nicht stören" eingetragen, beispielsweise über die Anwendung Phone Manager, klingelt nur das interne Telefon.
- Wenn eine der Optionen für die Rufweiterleitung aktiv ist, klingelt sowohl das externe Telefon als auch das Telefon, an das die Anrufe weitergeleitet werden.
- Ist die Option "Umleitung" aktiv, klingelt nur das Telefon, an das die Anrufe weitergeleitet werden. Das externe Telefon klingelt nicht.

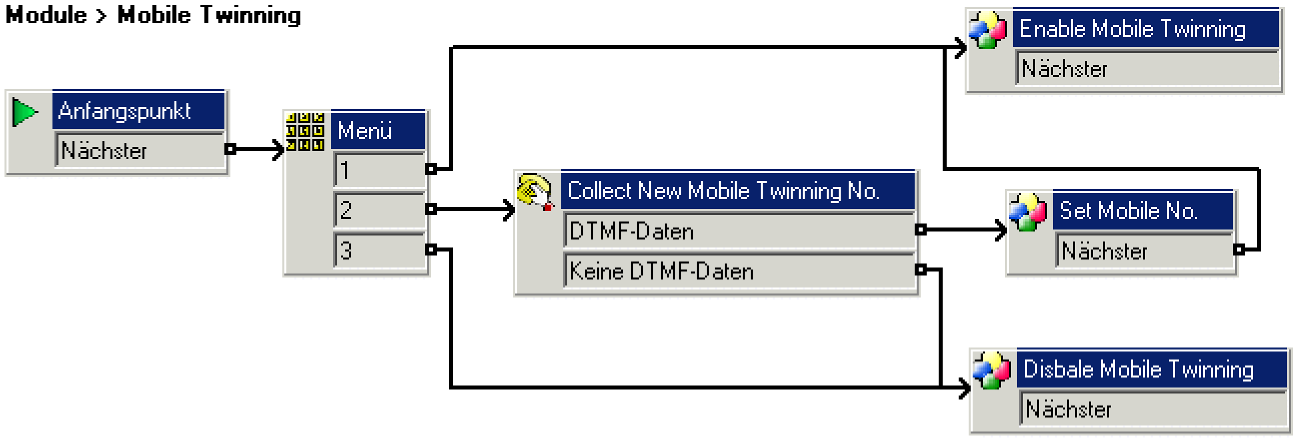
In VoiceMail Pro können Sie die Mobile Twinning-Funktionen über Anrufverläufe verwalten. Hier können Sie Mobile Twinning ein- und ausschalten und die externe Twinning-Nummer festlegen.

In einem Anrufverlauf wird die Aktion "Allgemein" zur Steuerung von Mobile Twinning verwendet. In der Aktion "Allgemein" werden die Details auf der Registerkarte "Speziell" eingetragen. Im allgemeinen 'formatfreien' Feld kann die folgende Syntax eingetragen werden.

- **CFG:Set MattR twinning_type Mobile**
  Wird verwendet, um die Mobile Twinning-Funktion für die Nebenstelle mit den Namen MattR einzuschalten. Anstelle des Nebenstellennamens kann die Nebenstellennummer eingetragen werden. Wenn Mobile Twinning bereits vorher benutzt und dann ausgeschaltet wurde, wird die vorherige Mobile Twinning-Nummer aktiv.
- **CFG:Set MattR twinning_type Internal**
  Wird verwendet, um die Mobile Twinning-Funktion für die Nebenstelle MattR auszuschalten.
- **CFG:Set MattR mobile-twinning-number $KEY**
  Wird verwendet, um die Mobile Twinning-Nummer festzulegen.

Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefon)

In diesem Beispiel wird ein VoiceMail Pro-Modul erstellt, mit dem ein Benutzer die Funktion Mobile Twinning ein- oder ausschalten kann. Er kann auch seine Mobiltelefonnummer festlegen. Im Beispiel wird die Funktion Mobile Twinning für Nebenstelle 203 eingerichtet.



So erstellen Sie das Anrufverlaufsbeispiel:

1. Erstellen Sie ein neues Modul mit dem Namen **Mobile Twinning**.
2. Fügen Sie eine Menüaktion mit den Menüoptionen 1, 2 und 3 hinzu. Fügen Sie eine Ansage hinzu, die dem Anrufer mitteilt, dass die entsprechenden Optionen verfügbar sind.
3. Weiterhin muss die Option zur Aktivierung von Mobile Twinning hinzugefügt werden.
    - Klicken Sie auf das Symbol **Basisaktionen** und wählen Sie **Allgemein**.
    - Ändern Sie den Eintragsnamen auf **Mobile Twinning aktivieren**.
    - Klicken Sie auf die Registerkarte **Speziell**.
    - Geben Sie den Befehl **CFG:Set 203 twinning_type Mobile** ein.
    - Klicken Sie auf **OK**.
4. Nun muss die Option zur Deaktivierung von Mobile Twinning hinzugefügt werden.
    - Klicken Sie auf das Symbol **Basisaktionen** und wählen Sie **Allgemein**.
    - Ändern Sie den Eintragsnamen zu **Mobile Twinning aktivieren**.
    - Klicken Sie auf die Registerkarte **Speziell**.
    - Geben Sie den Befehl **CFG:Set 203 twinning_type Mobile** ein.
    - Klicken Sie auf **OK**.
5. Jetzt muss die Fähigkeit zru Eingabe der Mobilrufnummer hinzugefügt werden.
    - Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Alphanumerische Erfassung**.
    - Ändern Sie den Eintragsnamen zu **Neue Mobile Twinning-Nummer erfassen**.
    - Zeichnen Sie eine Einstiegsansage auf, die den Anrufer auffordert, seine Mobile Twinning-Nummer festzulegen.
    - Klicken Sie auf **OK**.

6. Nun muss eine Aktion hinzugefügt werden, um die Mobilrufnummer festzulegen.
    - Klicken Sie auf das Symbol **Basisaktionen** und wählen Sie **Allgemein**.
    - Ändern Sie den Eintragsnamen auf **Mobile Twinning-Nr. festlegen**.
    - Klicken Sie auf die Registerkarte **Speziell**.
    - Geben Sie den Befehl **CFG:Set 203 mobile_twinning_number_$KEY** ein.
    - Klicken Sie auf **OK**.
7. Die Aktionen müssen nun miteinander verknüpft werden und dann müssen die Änderungen dauerhaft übernommen werden.

Erstellen Sie einen Funktionscode, um den Anrufverlauf zu testen.

1. Fügen Sie in IP Office Manager den folgenden Funktionscode hinzu. In diesem Beispiel wird ***90** verwendet, aber Sie können einen beliebigen Funktionscode wählen.

Feld	Enthält
Code	*90
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"Mobile Twinning"
Leitungsgruppennummer	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

2. Speichern Sie die Eingabe und führen Sie die Konfiguration auf der IP Office-Steuereinheit zusammen.
3. Testen Sie den Funktionscode, indem Sie an der Nebenstelle 203 ***90** wählen.
    - Drücken Sie die **1**, um Mobile Twinning für Nebenstelle 203 einzuschalten.
    - Drücken Sie die **2**, um eine neue Mobile Twinning-Nummer für Nebenstelle 203 einzugeben.
    - Drücken Sie die **3**, um Mobile Twinning für Nebenstelle 203 auszuschalten.

Externe Voicemail-Benachrichtigung

Überblick

Ein Benutzer kann so konfiguriert werden, dass er eine Benachrichtigung über neue Voicemail-Nachrichten erhält, wenn er nicht an seiner hauptsächlich genutzten Nebenstelle erreichbar ist. Es gibt zwei Möglichkeiten, die Benachrichtigung zu implementieren.

- **Voicemail-Rückruf**
  Hierbei handelt es sich um einen Dienst, bei dem VoiceMail Pro eine angegebene Nummer anruft, wenn der Benutzer eine neue Voicemail-Nachricht erhält. Um die Rückruffunktion ausführen zu können, muss in VoiceMail Pro ein Anfangspunkt erstellt und in IP Office Manager muss eine Rückrufnummer eingetragen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Rückrufs - Überblick.
- **Voicemail-Outcalling**.
  Ein Dienst, bei dem die Voicemail-Benachrichtigung auf bestimmte externe Nummern konfiguriert werden kann, wobei die Benachrichtigung auf weitere Rufnummern ausgedehnt werden kann, wenn die Nachricht nicht abgehört wird. Outcalling kann von jedem Benutzer von Voicemail im Intuity-Modus konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Outcalling:Überblick.

Hinweis

- Die Funktionen Rückruf und Outcalling unterscheiden sich allerdings von der Funktion "Voicemail-Rückruf". Voicemail-Rückruf informiert die Nebenstelle des Benutzers, während die Funktionen Rückruf und Outcalling eine Voicemail-Benachrichtigung an externe Anschlüsse vermitteln, beispielsweise an Mobiltelefone oder Pager.

Rückruf

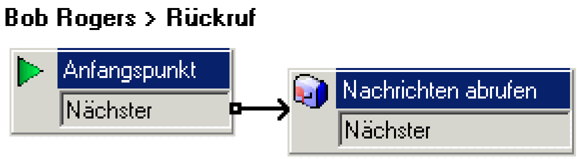
Überblick

Voicemail-Rückruf ist ein Dienst, bei dem VoiceMail Pro eine angegebene Nummer anruft, wenn der Benutzer eine neue Voicemail-Nachricht erhält. Wenn der Rückruf angenommen wird, gibt das System die abgehende Benachrichtigung an und wartet auf eine Tasteneingabe als Bestätigung, bevor der zugeordnete Anrufverlauf fortgesetzt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von VoiceMail Pro-Rückruf.

Um diesen Dienst verwenden zu können, müssen Sie in VoiceMail Pro einen Rückrufanfangspunkt konfigurieren und über IP Office Manager eine Rückrufnummer eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".

Einrichten eines Rückrufs

Der unten erstellte Anrufverlauf ist ein sehr einfaches Beispiel. In der Praxis könnte auch ein Menü eingefügt werden, über das der Benutzer auf andere Funktionen zugreifen kann. Beispiel: Durch den Zugriff auf die Aktion können Benutzer verschiedene Mailbox-Einstellungen (einschließlich der Rückrufnummer) remote ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".



So richten Sie den Rückruf ein:

1. Klicken Sie unter **Spezielle Anfangspunkte** mit der rechten Maustaste auf **Benutzer** und wählen Sie **Hinzufügen**.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Mailbox des Benutzers ein. Wählen Sie den Einstiegspunkt **Rückruf** und wählen Sie **OK**.
3. Wählen Sie in die Option **Rückruf**.
4. Fügen Sie eine Aktion **Nachrichten abrufen** hinzu und geben Sie auf der Registerkarte **Speziell** im Feld **Mailbox** erneut den Namen oder die Nebenstellennummer des Benutzers ein.
   - **Wichtig**
     Zeichnen Sie für die erste Aktion im Anrufverlauf für den Rückruf eine Einstiegsansage auf. Erfahrungen mit Verbindungen zu einigen Mobiltelefonsystemen haben ergeben, dass diese Einstiegsansage bis zu 20 Sekunden lang sein muss.
5. Verbinden Sie den **Anfangspunkt** und die Aktion **Nachrichten abrufen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Anfangspunkt für Standardrückruf

Im obigen Beispiel wurde ein Anrufverlauf für Rückrufe für einzelne Benutzer erstellt. Mit dem Standardpunkt für **Standardrückrufe** können Sie einen Anrufverlauf für Standardrückrufe für alle Benutzer erstellen.

Der Anfangspunkt für Standardrückrufe muss so konzipiert sein, dass Benutzer angeben müssen, auf welche Mailbox sie zugreifen. Im einfachen oben verwendeten Anrufverlauf können Sie hierfür **?** in das Feld **Mailbox** der Aktion **Mail abrufen** eingeben.

Diese Rückrufnummer wird anfänglich über IP Office Manager eingerichtet.

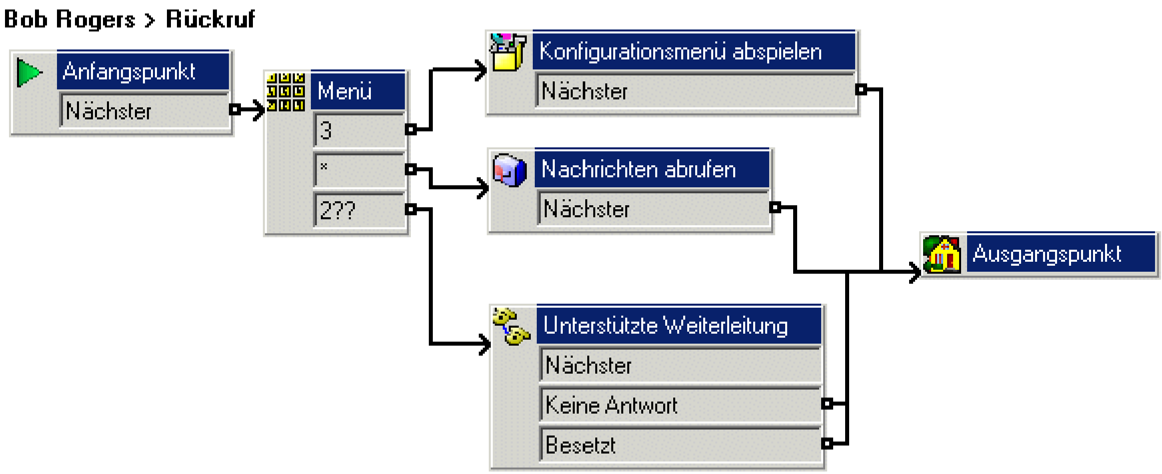
So legen Sie die Rückrufnummer des Benutzers fest:

1. Öffnen Sie in IP Office die Systemkonfiguration.
2. Klicken Sie auf **Benutzer**, um die Liste der Benutzer aufzurufen.

3. Doppelklicken Sie auf den Benutzer, für den der Rückruf eingerichtet wird.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Voicemail**.
    - Geben Sie im Feld **Voicemail-Code** einen PIN-Code ein und bestätigen Sie diesen in **Voicemail-Code bestätigen**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Ausgangsnummern**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Hinzufügen**, um eine neue Nummer hinzuzufügen.
    - **Nummer für Rückruf**
      Geben Sie ***P*** ein, gefolgt von der Zieltelefonnummer. Wenn Ihr System eine externe Vorwahl erfordert, muss diese Vorwahl eingegeben werden, z. B. ***P901923555456***. Wenn Sie eine Verbindung zu einem Mobiltelefon oder Pager-System herstellen, die Ziffern in getrennten Sets erwarten, verwenden Sie Kommata, um Pausen in die Telefonnummer einzufügen.
    - **Vertrauenswürdige Ausgangsnummer**
      Wenn Anrufe von der Rückrufnummer ICLID enthalten, können Sie diese Nummer als vertrauenswürdige Nummer einrichten. In diesem Fall wird nach dem Rückruf nicht der Voicemail-Code des Benutzer angefordert. Geben Sie V gefolgt von der CLI ein, die für Anrufe von der Rückrufnummer angezeigt wird. Beispiel: ***V01923555456***.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf , um die Konfiguration zurück an IP Office zu senden. Wenn nur die Benutzereinstellungen geändert wurden, wählen Sie **Zusammenführen der Konfig**.

Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"

Das unten angezeigte Beispiel eines Anrufverlaufs für Rückrufe ist komplexer als das vorherige Beispiel. Benutzer können Nachrichten prüfen, sich zu anderen Nebenstellen vermitteln und bestimmte Aspekte ihrer Mailbox-Konfiguration ändern.



Sehr wichtig für einen Rückrufbenutzer ist die Aktion Konfigurationsmenü abspielen. Mit dieser Aktion können Remote-Benutzer ihre Nebenstellen ändern, die einen Voicemail-Vorgang weiterleiten. Mit der Option 9 des für den Anrufer abgespielten Menüs können sie die Rückrufnummer ändern.

Um die Aktion **Nachrichten abrufen** oder **Konfigurationsmenü abspielen** zu beenden und die nächste Aktion im Anrufverlauf aufzurufen, müssen Benutzer die 0 drücken (nicht unterstützt für **Nachrichten abrufen** im Intuity-Modus).

Ausgehende Anrufe

Überblick

Die Rückruffunktion ist nur dann verfügbar, wenn der Benutzer im Intuity-Modus von VoiceMail Pro arbeitet.

VoiceMail Pro kann so konfiguriert werden, dass eine Benachrichtigung an eine bestimmte Telefonnummer gesendet wird, wenn eine neue Sprachnachricht in der Mailbox eines Benutzers eingeht. Sobald die Benachrichtigung eingegangen ist, kann die neue Sprachnachricht abgerufen werden. Dieses Merkmal wird als Outcalling bezeichnet. Die Benachrichtigung kann gesendet werden für:

- Jede neue Sprachnachricht
- Jede neue Sprachnachricht mit Priorität

Wird die Nachricht nicht abgerufen, kann die Benachrichtigung an eine andere Telefonnummer gesendet werden. Es können bis zu 5 Zielrufnummern definiert werden. Die in der Ausweitungsliste (Escalation List) ausgewählten Zielrufnummern werden der Reihe nach angerufen. Mögliche Zielrufnummern sind:

- Schreibtisch
- Zu Hause
- Mobiltelefon
- Teilnehmer (Bei manchen Länderkennungen erscheint diese Option unter "Sekretärin").
- Sonstige

Mailbox-Eigentümer können ihre Outcalling-Optionen über ihr Telefon konfigurieren und beispielsweise ihre Zielrufnummern eingeben. Einzelheiten über die Konfiguration der Outcalling-Funktion für einzelne Teilnehmer finden Sie im Benutzerhandbuch zu Intuity Mailbox.

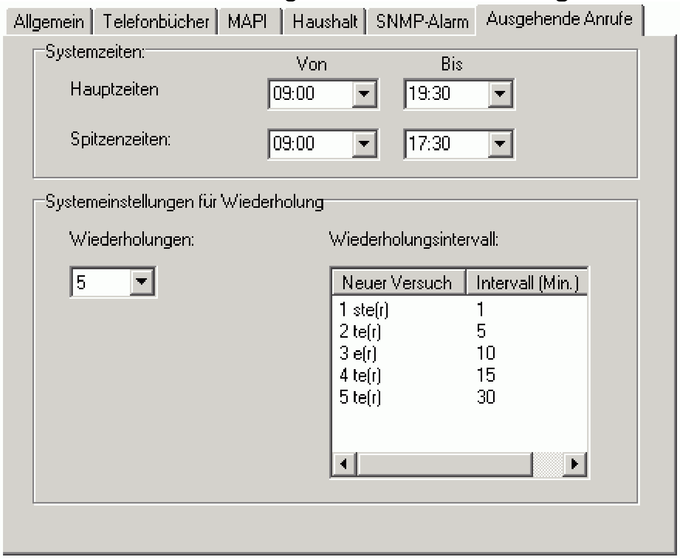
Optionen, die für den globalen Betrieb in VoiceMail Pro eingegeben werden: Weitere Informationen erhalten Sie unter Festlegen der Outcalling-Einstellungen.

Festlegen der Outcalling-Einstellungen

Die Einstellungen werden in VoiceMail Pro für den globalen Betrieb festgelegt. Mailbox-Eigentümer können ihre Outcalling-Optionen von ihrem Telefon aus konfigurieren und beispielsweise ihr eigenes Zeitprofil erstellen. Einzelheiten darüber, wie die Benutzer Ihr Outcalling konfigurieren können, finden Sie im Handbuch zu Intuity Mailbox.

So legen Sie die globalen Outcalling-Einstellungen fest:

1. Öffnen Sie das Hauptfenster von VoiceMail Pro.
2. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**> **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Outcalling**.



4. Wählen Sie die Zeiten, an denen die Outcalling-Funktion aktiv sein soll, im Bereich **Systemzeiten** aus.
    - **Unterstützte Zeiten** - Die Zeitdauer, für die Outcalling standardmäßig für das System aktiv sein soll.
    - **Spitzenzeiten** - Die arbeitsreichsten Geschäftszeiten.
5. Legen Sie die Wiederholung im Bereich **Systemeinstellungen für Wiederholung** fest.
    - Die Anzahl der **Wiederholungen** kann zwischen 1 und 10 liegen. Wenn die Nachricht nach dem letzten Versuch nicht abgerufen wird, wird keine Benachrichtigung mehr gesendet, bis eine weitere neue Nachricht in der Mailbox des Benutzers eingetroffen ist.
    - Die Anzahl der **Wiederholungen** wird für jeden Wiederholungsversuch festgelegt. Das Intervall ist die Zeitdauer zwischen den Versuchen, die Zielrufnummer erneut anzurufen.
        - Doppelklicken Sie auf eine ausgewählte Wiederholungszeit, um das Zeitintervall zwischen den Wiederholungen zu bearbeiten. Das Fenster "Neue Intervallzahl" wird geöffnet. Hier können Sie die Zeitdauer zwischen jedem neuen Versuch, die Zielrufnummer anzurufen, ändern. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern und zum Outcalling-Fenster zurückzukehren.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Ein Zeitüberschreitungswert kann vom Benutzer festgelegt werden. Dieser bestimmt, wie lange die Outcalling-Funktion versuchen soll, eine Nummer zu wählen, bevor sie aufgibt. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zu Intuity Mailbox.

Verwenden des VoiceMail Pro-Client

Überblick

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie den Betrieb des VoiceMail Pro-Servers mit dem VoiceMail Pro-Client anpassen können. Der VoiceMail Pro-Client ermöglicht es Ihnen, per Fernzugriff auf mehreren Servern zu arbeiten. Es ist nicht notwendig, vor Ort an den einzelnen Servern tätig zu sein. Weitere Informationen finden Sie unter Starten des VoiceMail Pro-Client.

Der Standardbetrieb für VoiceMail Pro hat die Funktion, VoiceMail Lite zu emulieren, indem für alle Benutzer und Sammelanschlüsse Voicemail-Dienste bereitgestellt werden. Über VoiceMail Pro können für einzelne Benutzer und Gruppen Aktionen eingerichtet werden, die von den über eine Standard-Mailbox bereitgestellten Funktionen abweichen. Außerdem können Sie eine Reihe von Voicemail-Aktionen programmieren, die durch Wählen eines Funktionscodes ausgelöst werden.

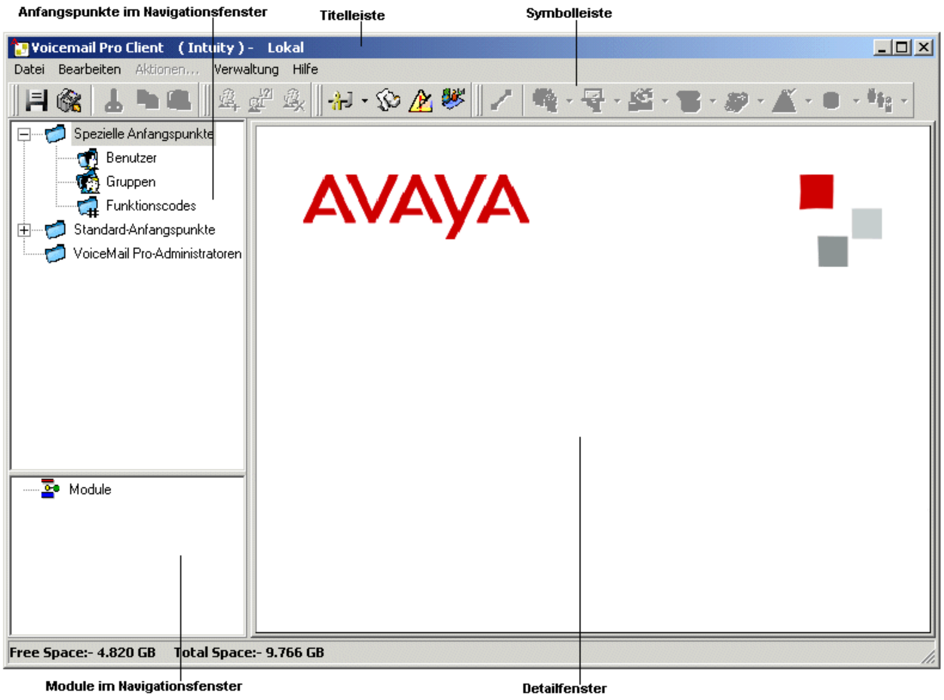
Die Hauptkomponenten des VoiceMail Pro-Client sind:

- **Aktionen**
  Einzelne Aktionen können innerhalb eines VoiceMail Pro-Anrufverlaufs verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail Pro-Aktionen: Überblick.
- **Module**
  Module sind eine Folge vorprogrammierter Aktionen, die zur Vereinfachung der VoiceMail Pro-Programmierung verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Modulen: Überblick.
- **Bedingungseditor**
  Der Bedingungseditor wird verwendet, um den Voicemail-Betrieb anhand von Faktoren wie der Tageszeit zu ergänzen. Weitere Informationen finden Sie unter Der Bedingungseditor: Überblick.
- **Voicemail-Sequenzen**
  VoiceMail Pro-Sequenzen lassen sich erstellen, mit denen dem Anrufer einer Reihe von Fragen gestellt wird. Die Antwort des Anrufers kann aufgezeichnet werden. Diese kann gesprochen oder über die Telefontastatur eingegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Sequenzen erstellen: Überblick.

Über den VoiceMail Pro-Client lassen sich Einstellungen ändern. Einzelheiten zum Ändern der Einstellungen finden Sie im Abschnitt "VoiceMail Pro konfigurieren". Weitere Informationen erhalten Sie unter Einstellungen ändern.

Hauptfenster von VoiceMail Pro

Der VoiceMail Pro-Client ist eine Windows-Oberfläche, die zum Anpassen des VoiceMail Pro-Servers verwendet wird.



Das Fenster des VoiceMail Pro-Client enthält folgende Bereiche:

- **Titelleiste**
  In der Titelleiste wird angegeben, welche Telefonieschnittstelle verwendet wird, IP Office oder Intuity. Wenn Sie offline arbeiten, wird in der Titelleiste *Offline* angezeigt. Wenn Sie online arbeiten, wird der Name des verbundenen Servers angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelden am VoiceMail Pro-Server.
- **Symbolleiste**
  Mit den Schaltflächen der Symbolleiste oben im Fenster können Sie auf die Optionen von VoiceMail Pro zugreifen, ohne Menüs aufrufen zu müssen. Weitere Informationen erhalten Sie unter Schaltflächen der Symbolleiste.
- **Navigationsbereich für Anfangspunkte**
  Der obere linke Fensterbereich enthält eine erweiterbare/reduzierbare Liste mit benutzerdefinierten Voicemail-Anfangspunkten. Weitere Informationen finden Sie unter Anfangspunkte: Überblick.
- **Navigationsbereich für Module**
  Im unteren linken Fensterbereich wird eine Bibliothek von Voicemail-Modulen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Modulen: Überblick.
- **Detailfenster**
  Im Detailfenster wird Folgendes angezeigt:
  - Entweder Spalten mit Informationen für den ausgewählten Anfangspunkt eines Benutzers oder einer Gruppe bzw. für den ausgewählten VoiceMail Pro-Administrator. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um den Inhalt zu sortieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anfangspunkte: Überblick.
  - Es kann auch eine visuelle Darstellung eines Anrufverlaufs von einem der Standard-Anfangspunkte oder ein Modul angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Modulen: Überblick.

Symbolleisten-Schaltflächen

Auf dem VoiceMail Pro-Bildschirm befinden sich folgende Symbole. Diese Symbole können unter Umständen abgeblendet sein, je nachdem, welcher Bereich des VoiceMail Pro-Bildschirms gerade aktiv ist.

Speichern unter Weitere Informationen finden Sie unter Änderungsn speichern und live schalten.

Speichern und live schalten Weitere Informationen finden Sie unter Änderungsn speichern und live schalten.

Ausschneiden Entfernt markierten Text und kopiert ihn in die Windows-Zwischenablage.

Kopieren Kopiert markierten Text in die Windows-Zwischenablage.

Einfügen Fügt den Inhalt der Windows-Zwischenablage an der aktuellen Cursor-Position ein.

Anfangspunkt hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Anfangspunkten.

Anfangspunkt bearbeiten Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Anfangspunkten.

Anfangspunkt löschen Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Anfangspunkten.

Voreinstellungen Weitere Informationen erhalten Sie unter Einstellungen ändern.

Benutzerdefinierte Variablen Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Variablen.

Bedingungseditor Weitere Informationen finden Sie unter Der Bedingungseditor: Überblick.

VoiceMail-Sequenzen Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Sequenzen erstellen: Überblick.

Verbindung Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungen.

Basisaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Basisaktionen: Überblick.

Mailboxaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Mailboxaktionen: Überblick.

Konfigurationsaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaktionen: Überblick.

Telefonie-Aktionen Weitere Informationen finden Sie unter Telefonie-Aktionen: Überblick.

Diverse Aktionen Weitere Informationen finden Sie unter Diverse Aktionen: Überblick.

Bedingungsaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsaktionen: Überblick.

Datenbankaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankaktionen: Überblick.

Warteschlangenaktionen Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankaktionen: Überblick.

Speichern der Änderungen und live schalten

Einstellungen für VoiceMail Pro, z. B. Anrufverlaufdetails, sind in einer Datenbankdatei (**Vmdata.mdb**) gespeichert. Für die Verwendung durch den Voicemail-Server müssen sie als **Root.vmp** im Ordner des Voicemail-Servers gespeichert werden. Informationen zum Einrichten des Speicherorts für diesen Ordner finden Sie unter Einrichten des Speicherorts von Voicemail-Systemdateien.

So speichern Sie Konfigurationsänderungen, ohne sie live zu schalten:

1. Wählen Sie **Speichern unter**, um die Datenbank als **.vmp**-Datei mit dem von Ihnen gewählten Namen zu speichern. Anschließend können Sie die Datei in andere Systeme kopieren.

So speichern Sie Konfigurationsänderungen, und schalten sie anschließend live:

1. Wählen Sie **Speichern und live schalten**, um die Einstellungen in einer Datei mit dem Namen **Root.vmp** im Ordner des Voicemail-Servers zu speichern.

Wenn Sie im Offline-Modus arbeiten, werden Sie aufgefordert anzugeben, ob Ihre Änderungen in der lokalen Datenbank oder auf dem externen Server gespeichert werden sollen.

Importieren und Exportieren von Anrufverläufen

Sie können alle Einstellungen für VoiceMail Pro gleichzeitig (als Datenbankdatei **.mdb-Datei**) oder als einzelne Module importieren bzw. exportieren. Eine Moduldatei (**.mod**) kann ein oder mehrere Module enthalten. Ein Im- bzw. Exportieren kann beim Aktualisieren eines Systems von Nutzen sein, da Sie dadurch die Einstellungen oder Module nicht ganz neu erstellen müssen.

Wichtig

- Ansagen können nicht importiert oder exportiert werden, sondern müssen als einzelne Elemente verschoben oder neu aufgezeichnet werden.
- Wenn Sie eine Datenbank importieren, wird der Inhalt der bestehenden Datenbank ersetzt.

So exportieren Sie eine Datei:

1. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Import oder Export**.
2. Wählen Sie **Verlauf der Anrufe exportieren**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie den Namen der zu exportierenden Datei ein.
    - Sie können auch auf **Durchsuchen** klicken, den Dateityp für den Export auswählen (entweder die gesamte Datenbank oder ein Modul) und anschließend auf **Öffnen** klicken.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Moduldateien können mehrere Module enthalten. Wählen Sie in diesem Fall das gewünschte Modul aus.
7. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Die ausgewählte Datei wird exportiert.
9. Klicken Sie auf **Schließen**.

So importieren Sie eine Datei:

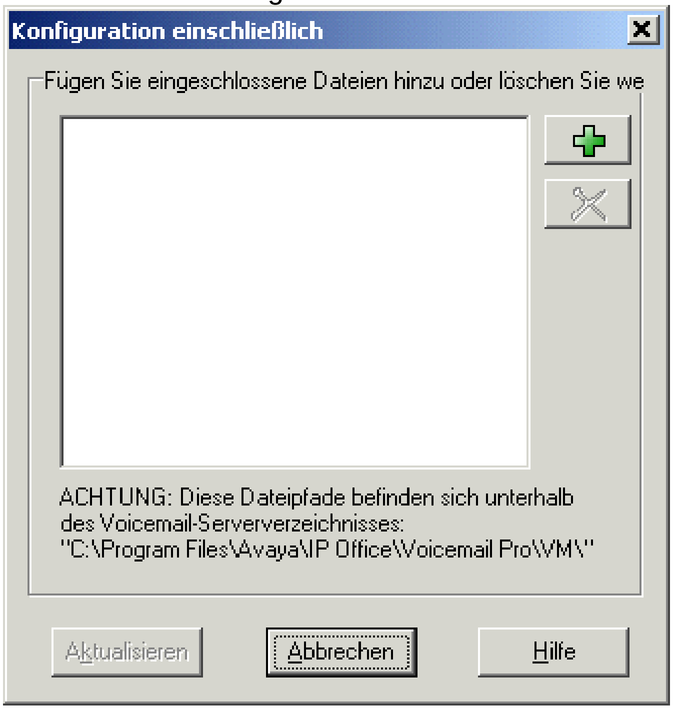
1. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Import oder Export**.
2. Wählen Sie **Verlauf der Anrufe importieren**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie den Namen der zu importierenden Datei ein.
    - Sie können aber auch auf **Durchsuchen** klicken und den Dateityp für den Import auswählen (entweder die gesamte Datenbank oder ein Modul). Wenn ein Modul desselben Namens bereits existiert, so wird es durch das importierte Modul überschrieben.
    - Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Moduldateien können mehrere Module enthalten. Wählen Sie in diesem Fall das gewünschte Modul aus.
7. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Die ausgewählte Datei wird importiert.
9. Klicken Sie auf **Schließen**.
10. Klicken Sie auf  **Speichern und live schalten**, bevor Sie den VoiceMail Pro-Client schließen, damit die importierte Datei übernommen wird. Die vorhandene Datenbank wird überschrieben und eine Sicherungskopie wird im Ordner **DB Backup** gespeichert.

Einbeziehen anderer Dateien

Unter bestimmten Umständen kann es notwendig sein, die Einstellungen für eine vorhandene **.vmp**-Datei in die Einstellungen für VoiceMail Pro zu integrieren.

So können Sie andere Dateien einbeziehen:

1. Wählen Sie im Menü **Datei** den Befehl **Einschließlich**. Das Fenster **Konfiguration einschließlich** wird geöffnet.



2. Klicken Sie auf ✚. Das Fenster **Neue einzuschließende Datei** wird aufgerufen.
3. Wählen Sie eine einzubeziehende Datei aus.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Dateieinstellungen für Voicemail Pro zu aktualisieren.

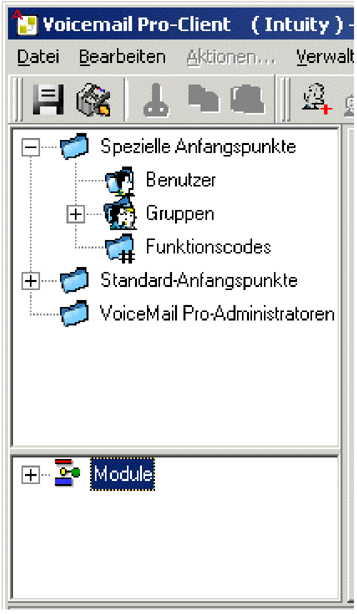
Hinweise

- Wenn Sie einbezogene Dateien verwenden, enthält die VoiceMail Pro-Datenbank nur einen Verweis auf Namen und Speicherort der Dateien, nicht jedoch die Dateien selbst. Aus diesem Grunde sollten Sie einbezogene Dateien nicht verschieben oder umbenennen. Es wird dringend empfohlen, Dateien vor dem Einbeziehen im selben Ordner wie **Root.vmp** abzulegen.
- Klicken Sie auf ✕, wenn Sie eine einbezogene Datei entfernen möchten. Die markierte einzuschließende Datei wird entfernt, aber nicht gelöscht.

Anfangspunkte

Überblick

VoiceMail Pro besteht aus einer Reihe von Anfangspunkten. Wenn der Voicemail-Server einen Anruf entgegennimmt, sucht er nach einem übereinstimmenden Anfangspunkt, der ggf. die Ausführung von weiteren, verknüpften Aktionen ermöglicht. Wird keine Übereinstimmung gefunden, stellt der Server die standardmäßigen Voicemail-Funktionen für den Anruf zur Verfügung.



Das Navigationsfenster enthält eine erweiterbare und reduzierbare Liste mit Anfangspunkten. Diese können als Anfangspunkte für einzelne Benutzer, Sammelanschlüsse, Funktionscodes und als Standard-Anfangspunkte dienen.

Spezielle Anfangspunkte - Dieser Ordner enthält die Anfangspunkte für Benutzer, Gruppen und Funktionscodes.

Benutzer

Dieser Ordner enthält Anfangspunkte, die für einzelne Benutzer eingerichtet wurden. Wird dieser Ordner ausgewählt, erscheint eine Liste im Fensterbereich "Details", in der die Namen der Mailbox-Eigentümer für beliebige Anrufverläufe aufgeführt sind, die der ausgewählten Mailbox zugeordnet wurden. Folgende weitere Details werden angezeigt:

- Die Nebenstellennummer, die der Mailbox zugeordnet wurde.
- Die Größe der Mailbox, gemessen am Speicherplatz in KB, der von den .wav-Dateien im Mailbox-Ordner dieses Benutzers belegt ist.
- Die Anzahl der neuen, alten und gespeicherten Nachrichten in der Mailbox.
- Der Zeitpunkt des letzten Mailbox-Zugriffs durch einen beliebigen Benutzer.

Dies ist ein Benutzer, für den einer oder mehrere Anfangspunkte konfiguriert sind. Der Ordner kann erweitert werden, um die verschiedenen Anfangspunkte anzuzeigen.

- **Abrufen -** wird verwendet, wenn der Benutzer die Voicemail anruft.
- **Hinterlassen -**Wird für Anrufe an den Benutzer verwendet, die an Voicemail umgeleitet wurden.
- **Rückruf -** Wird verwendet, wenn Voicemail einen Benutzer anruft, um ihn darüber zu informieren, dass Nachrichten in seinem Postfach eingegangen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von VoiceMail Pro-Rückruf.
- **In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange -** Wird verwendet, wenn Anrufe für den Benutzer in Warteschlange gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Grußansagen.

Groups
Dieser Ordner enthält Anfangspunkte, die für Gruppen eingerichtet wurden. Wird dieser Ordner ausgewählt, erscheint eine Liste im Fensterbereich "Details", in der die Namen der Mailbox-Eigentümer für beliebige Anrufverläufe aufgeführt sind, die der ausgewählten Mailbox zugeordnet wurden. Folgende weitere Details werden angezeigt:

- Die Nebenstellennummer, die der Mailbox zugeordnet wurde.
- Die Größe der Mailbox, gemessen am Speicherplatz in KB, der von den .wav-Dateien im Mailbox-Ordner dieses Benutzers belegt ist.
- Die Anzahl der neuen, alten und gespeicherten Nachrichten in der Mailbox.
- Der Zeitpunkt des letzten Mailbox-Zugriffs durch einen beliebigen Benutzer.

Dies ist eine Gruppe, für die ein oder mehrere Anfangspunkte konfiguriert wurden. Der Ordner kann erweitert werden, um die verschiedenen Anfangspunkte anzuzeigen.

- **Abrufen -** Wird verwendet, wenn jemand auf die Mailbox der Gruppe zugreift.
- **Hinterlassen -** Wird für Anrufe an den Sammelanschluss verwendet, die an Voicemail umgeleitet wurden.
- **In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange -** Wird verwendet, wenn Anrufe für den Sammelanschluss in Warteschlange gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss.

Funktionscodes
Dieser Ordner enthält alle Anfangspunkte, die für bestimmte Funktionscodes eingerichtet wurden. Bei Funktionscode-Anfangspunkten muss der Telefonnummern-Eintrag des entsprechenden Funktionscodes in IP Office Manager auf eine bestimmte Art eingerichtet sein. Wenn beispielsweise ein Anfangspunkt für den Funktionscode *88 eingerichtet wird, müssen für den Funktionscode *88 in der IP Office Manager-Anwendung folgende Einstellungen festgelegt sein:

- **Funktionscode:** *88
- **Telefonnummer:** *88
- **Funktion:** Voicemail-Knoten

Die obigen Einstellungen ermöglichen internen Anrufer Zugriff auf den Anfangspunkt. Um den Zugriff externer Anrufer zu ermöglichen, sollte ein Routing ankommender Anrufe mit der Zielwahl *88 eingestellt werden.

- Ein individueller Funktionscode in IP Office. Hierfür muss ein entsprechender Funktionscode im Manager eingerichtet werden.

Standard-Anfangspunkte
Anstatt einzelne Anfangspunkte für jeden Benutzer und jede Gruppe einzurichten, können Sie auch Aktionen in Verbindung mit den Standard-Anfangspunkten programmieren. Diese werden anschließend für alle Anrufe verwendet, die vom Voicemail-Server empfangen werden und keinem bestimmten Anfangspunkt entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Anfangspunkte.

VoiceMail Pro-Administratoren
Wenn der Ordner "VoiceMail Pro-Administratoren" ausgewählt wird, erscheint eine Liste im Fensterbereich für Details. Die Liste enthält den Namen, Typ und Status der Administratoren. Details können hinzugefügt, ergänzt oder gelöscht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Administrators.

Module

Module setzen sich aus mehreren Aktionen zusammen und können beliebig oft verwendet werden. Mit Hilfe von Modulen können Sie eine Reihe von Aktionen erstellen, die Sie dann im Anrufverlauf jedes anderen Anfangspunkts weiter verwenden können. Änderungen des Moduls wirken sich auf alle Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwenden. Dies vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten soll. Durch die Verwendung von Modulen kann außerdem der Umfang des Anrufverlaufs reduziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Modulen: Überblick.

Standard-Anfangspunkte

Die Standard-Anfangspunkte können verwendet werden, um eine Abfolge von Aktionen zu erstellen, die auf alle geeigneten Anrufe angewendet werden, sofern kein spezieller Anfangspunkt existiert.

- **Abrufen** - Wird verwendet, wenn ein Anrufer versucht, auf einen Mailbox zuzugreifen.
- **Hinterlassen** - Wird verwendet, wenn ein Anrufer an Voicemail umgeleitet wirde.
- **Rückruf** - Wird verwendet, wenn das Voicemail-System einen Benutzer anruft, um ihn über Nachrichten in seiner Mailbox zu informieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Rückrufs.
- **In Warteschlange** - Wird für Anrufer verwendet, die für einen Sammelanschluss oder einen Benutzer in Warteschlange gestellt werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Warteschleifenansagen anpassen.
- **Immer noch in Warteschlange** - Wird für Anrufer verwendet, die für einen Sammelanschluss oder einen Benutzer in Warteschlange gestellt werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Warteschleifenansagen anpassen.

Bei Verwendung eines Standard-Anfangspunkts kann mit den folgenden Aktionen die Identität des Benutzers (des intern anrufenden oder angerufenen Benutzers) bestimmt und anschließend die mit diesem Benutzer übereinstimmende (oder eine andere festgelegte) Mailbox aufgerufen werden:

- **Aktion "Nachrichten abrufen"** Weitere Informationen finden Sie unter Mailbox-Aktionen, Aktion Nachricht abrufen.
- **Aktion "Nachricht hinterlassen"** Weitere Informationen finden Sie unter Mailbox-Aktionen, Aktion Nachricht hinterlassen.
- **Konfigurationsmenü abspielen** Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaktionen, Aktion Konfigurationsmenü abspielen.
- **Aktion "Abhören"** Weitere Informationen finden Sie unter Mailbox-Aktionen, Aktion Nachricht abhören.
- **Aktion "Namen aufzeichnen"** Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaktionen, Aktion Namen aufzeichnen.
- **Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten"** Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaktionen, Aktion Wiedergabeliste bearbeiten.

Von den folgenden Aktionen wird automatisch erkannt, um wen es sich bei dem vermutlichen Benutzer handelt. Wenn keine andere Mailbox von der Aktion angegeben wird, werden die Einstellungen für den Voicemail-Empfang dieses Benutzers verwendet:

- **Aktion "Weiterleiten"** Weitere Informationen finden Sie unter Telefonie-Aktionen, Weiterleitungsaktion.
- **Aktion "Unterstützte Weiterleitung"** Weitere Informationen finden Sie unter Telefonie-Aktionen, Aktion Unterstützte Weiterleitung.
- **Aktion "Flüstern"** Weitere Informationen finden Sie unter Telefonie-Aktionen, Aktion Flüstern.

Verwenden von Anfangspunkten

Anfangspunkte können für einzelne Benutzer, Sammelanschlüsse, Funktionscodes und als Standard-Anfangspunkte dienen. Alle Anfangspunkte können hinzugefügt, bearbeitet, umbenannt oder gelöscht werden.

So fügen Sie einen Anfangspunkt für einen Benutzer oder eine Gruppe hinzu:

1. Klicken Sie auf **Benutzer** oder **Gruppen** und dann auf . Das Fenster "Neuen Benutzer hinzufügen" wird angezeigt.
    - Alternativ klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Benutzer** oder **Gruppen,** dann wählen Sie **Hinzufügen**.
2. Wählen Sie den Namen aus, der dem Benutzer bzw. der Gruppe im Telefonsystem entspricht.
    - Um alle Benutzer oder Gruppen hinzuzufügen, aktivieren Sie die Option **Alle Benutzer hinzufügen**.
3. Wählen Sie die gewünschten Anfangspunkt-Typen aus.
    - Die Anfangspunkte **Abrufen**, **Hinterlassen**, **Rückruf**, **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** stehen sowohl für Benutzer als auch für Gruppen zur Verfügung.
4. Klicken Sie auf **OK**.

So fügen Sie einen Anfangspunkt für einen Funktionscode hinzu:

1. Klicken Sie auf **Funktionscode** und dann auf . Das Fenster "Neuen Funktionscode hinzufügen" wird angezeigt.
    - Alternativ klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Funktionscodes** und dann wählen Sie **Hinzufügen**.
2. Geben Sie den Funktionscode ein.
    - Bei Kurzwahl-Anfangspunkten muss der Telefonnummern-Eintrag der entsprechenden Kurzwahl in der IP Office Manager-Anwendung auf eine bestimmte Art eingerichtet sein. Wenn beispielsweise ein Anfangspunkt für den Funktionscode *88 eingerichtet wird, müssen für den Funktionscode *88 in der Manager-Anwendung folgende Einstellungen festgelegt sein: Der Funktionscode ermöglicht internen Anrufern Zugriff auf den Anfangspunkt. Um den Zugriff externer Anrufer zu ermöglichen, sollte ein Routing ankommender Anrufe auf die Nebenstelle* 88 eingerichtet werden.
        - **Funktionscode:** *88
        - **Telefonnummer:** *88
        - **Funktion:** Voicemail-Knoten
3. Klicken Sie auf **OK**.

Jeder Anfangspunkt lässt sich bearbeiten. Wenn Sie jedoch die Auswahl für einen bestehenden Anfangspunkt aufheben, löschen Sie alle diesem Anfangspunkt zugeordneten Aktionen.

So bearbeiten Sie einen Anfangspunkt:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich des VoiceMail Pro-Hauptfensters den Anfangspunkt aus, den Sie bearbeiten möchten und klicken Sie anschließend auf . Das Fenster "Anfangspunkt bearbeiten" wird aufgerufen.
    - Alternativ klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anfangspunkt und wählen Sie dann **Bearbeiten**.
2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **OK**.

So löschen Sie einen Anfangspunkt:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich den Anfangspunkt aus, den Sie löschen möchten und klicken Sie anschließend auf .
   - Alternativ klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anfangspunkt und wählen Sie dann **Löschen**.
2. Sie werden gefragt, ob Sie den ausgewählten Anfangspunkt wirklich löschen möchten.
   - Klicken Sie auf **Ja**, um den Anfangspunkt zu löschen.
   - Klicken Sie auf **Nein**, um den Löschvorgang abzubrechen.

So benennen Sie den Anfangspunkt für einen Benutzer, eine Gruppe oder einen Funktionscode um:

1. Klicken Sie im Navigationsfenster mit der rechten Maustaste auf den Benutzer, die Gruppe oder den Funktionscode und wählen Sie **Umbenennen**. Das Fenster "Neuer Startpunktname" wird aufgerufen.
2. Geben Sie den neuen Namen ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. Der Anfangspunkt wird umbenanntThe start point is renamed.

Anrufverläufe als Text anzeigen

Bei Support-Anrufen und zu Diagnosezwecken kann es hilfreich sein, VoiceMail Pro-Module und Anfangspunkte als Textdateien anzuzeigen. Anschließend können Sie den Inhalt der Textdatei auf dem Bildschirm darstellen. Die Datei kann genau wie jede andere Textdatei geändert werden.

So zeigen Sie einen Anfangspunkt bzw. ein Modul als Text an:

1. Wählen Sie **Menü "Datei" > Als Text anzeigen**. Ein Texteditor-Fenster wird geöffnet. Die .txt-Datei enthält Informationen über alle Bedingungen und Sequenzen sowie alle Einzelheiten über Anrufverläufe.

VoiceMail Pro: Aktionen

Überblick

Wenn ein Anfangspunkt hinzugefügt wurde, kann er mit einer Aktion verknüpft werden. Jede Aktion kann je nach Art der Aktion ein oder mehrere Ergebnisse haben. Jedes Ergebnis kann mit einer nachfolgenden Aktion verknüpft werden. Auf diese Weise können Sie einen Anrufverlauf aufbauen.

Jede Aktion kann eine bestimmte Anzahl von Ergebnissen (Wahr, Falsch, Keine Antwort, Besetzt) aufweisen. Die Art der Ergebnisse hängt vom Aktiontyp ab. Den meisten Aktionen ist nur das Ergebnis **Weiter** zugewiesen. Jedes Ergebnis kann als Verbindungspunkt für eine andere Aktion verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungen.

Eine Reihe von Aktionen und Verbindungen kann kombiniert und als Modul weiterverwendet werden. Module setzen sich aus mehreren Aktionen zusammen und können beliebig oft verwendet werden. Mit Hilfe von Modulen können Sie eine Reihe von Aktionen erstellen, die Sie dann im Anrufverlauf jedes anderen Anfangspunkts weiter verwenden können. Änderungen des Moduls wirken sich auf alle Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwenden. Dies vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten soll. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Modulen: Überblick.

Doppelklicken Sie auf eine Aktion, um ihre Eigenschaften auf einer Reihe von Registerkarten anzuzeigen. Viele Aktionen verwenden die gleichen Standard-Registerkarten, jedoch gibt es normalerweise für jede Aktion eine spezielle Registerkarte, auf der für die Funktion dieser Aktion spezifische Optionen enthalten sind.

Die Standard-Registerkarten eine Aktion sind:

- **Allgemein**: Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte "Allgemein".
- **Einstiegsansagen:** Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte "Einstiegsansagen".
- **Protokollierung**: Weitere Informationen erhalten Sie unter Registerkarte "Protokollierung".
- **Ergebnisse**: Weitere Informationen erhalten Sie unter Registerkarte "Ergebnisse".

So fügen Sie eine Aktion hinzu:

1. Wählen Sie den Anfangspunkt, dem Sie eine Aktion hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in das Detailfenster.
3. Klicken Sie auf **Aktionen**, und wählen Sie die Aktionsart aus, die Sie hinzufügen möchten (z. B. Basisaktionen).
4. Wählen Sie die gewünschte Aktion aus dem Untermenü aus. Wenn Sie beispielsweise "Basisaktionen" ausgewählt haben, könnten Sie "Text sprechen" auswählen. Der Cursor zeigt an, dass Sie eine Aktion zum Hinzufügen ausgewählt haben.
    - Sie können auch in der Symbolleiste auf das Symbol der gewünschten Aktionsart klicken und dann eine Aktion aus dem Untermenü auswählen.
5. Klicken Sie in das Detailfenster, um die Aktion dort zu platzieren. Die neue Aktion wird hinzugefügt. Nun können Sie die Aktion bearbeiten und Verbindungen hinzufügen.

Sie können die Eigenschaften einer Aktion ändern. Wenn Sie beispielsweise die Aktion "Text sprechen" ausgewählt haben, können Sie den Text festlegen, der bei Ausführen einer Aktion gesprochen werden soll.

So bearbeiten Sie eine Aktion:

1. Doppelklicken Sie im Detailfenster auf die Aktion bzw. klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie **Eigenschaften**. Das Fenster Eigenschaften wird geöffnet. Die Details der ausgewählten Aktion befinden sich in einer Reihe von Registerkarten.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus und ändern Sie die Eigenschaften der Aktion je nach Bedarf.
3. Klicken Sie nach Beenden des Vorgangs auf **OK**.

Wenn Sie eine Aktion nicht mehr benötigen, können Sie sie aus einem Anfangspunkt-Anrufverlauf löschen.

So löschen Sie eine Aktion:

1. Klicken Sie im Detailfenster, in dem die Aktionen angezeigt werden, auf die zu löschende Aktion.
2. Wählen Sie im Menü **Bearbeiten** den Befehl **Löschen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktion und wählen Sie **Löschen**.
3. Die ausgewählte Aktion wird gelöscht.

Weitere Informationen zu den Aktionen, die Sie in Anrufverläufen verwenden können, finden Sie unter Verfügbare Aktionen: Überblick.

Verbindungen

Aktionen, die einem Startpunkt hinzugefügt wurden, können erst nach einem Verbinden verwendet werden. Die Abfolge der Verbindungen bestimmt das spätere Routing des Anrufs durch Voicemail.

Jede Aktion kann eine bestimmte Anzahl von Ergebnissen (**Wahr**, **Falsch**, **Keine Antwort**, **Besetzt**) aufweisen. Die Art des Ergebnisses hängt vom Aktionstyp ab: Zu jedem Ergebnis kann eine Verbindung hinzugefügt werden.

- Den meisten Aktionen ist nur das Ergebnis **Weiter**, d.h. eine einzelne Verbindung zur nächsten Aktion, zugeordnet.
- Andere Aktionen haben möglicherweise zwei Ergebnisse, z.B. **Wahr** oder **Falsch**. Jedes dieser Ergebnisse kann als Verbindungspunkt für verschiedene nachfolgende Aktionen verwendet werden.
- Manche Aktionen können mehrere Ergebnisse besitzen. Die Aktion **Unterstützte Weiterleitung** weist beispielsweise die Ergebnisse **Weiter**, **Keine Antwort** und **Besetzt** auf. Jedes dieser Ergebnisse kann als Verbindungspunkt für verschiedene nachfolgende Aktionen verwendet werden.
- Bei Ergebnissen, für die keine Verbindung zu einer nachfolgenden Aktion eingerichtet wurde, wird der Anruf entweder getrennt oder, falls er aus einer Gruppen-Warteschlange stammt, in die Warteschlange zurückgestellt.
- In Modulen sollten alle Verbindungen zu einer anderen Aktion oder der Aktion **Modulrückkehr** führen.

So fügen Sie eine Verbindung hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Klicken und ziehen Sie den Cursor vom Ergebnis der Aktion, die die Verbindung auslöst, zur darauffolgenden Aktion.

So löschen Sie eine Verbindung:

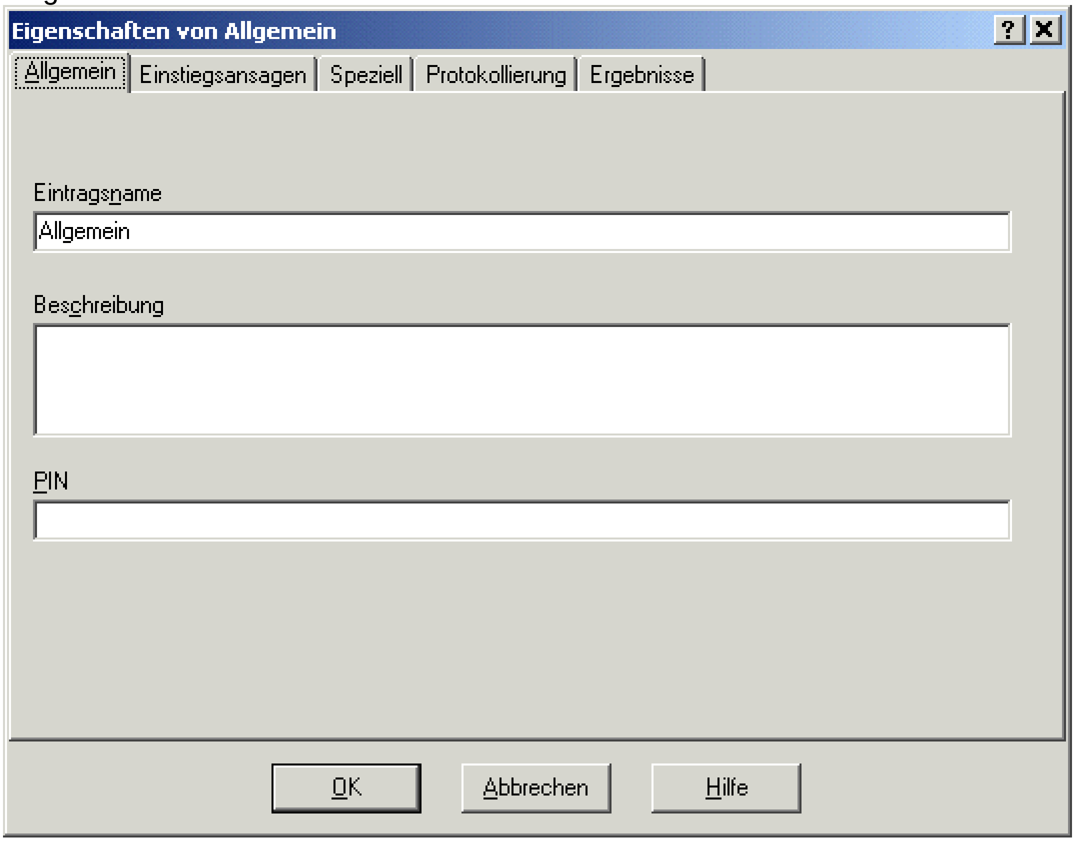
1. Klicken Sie auf die zu löschende Verbindung. Sie wird rot angezeigt.
2. Drücken Sie **Löschen**. Die Verbindung wird entfernt. Alternativ wählen Sie entweder **Bearbeiten** und dann **Löschen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Löschen**.

Standard-Registerkarten für Aktionen

Registerkarte "Allgemein"

Die Registerkarte **Allgemein** enthält den Namen der Aktion. Sie können hier auch Kommentare über die Aktion eintragen und einen Anrufverlauf schützen, indem Sie einen Zugriffscode hinzufügen.

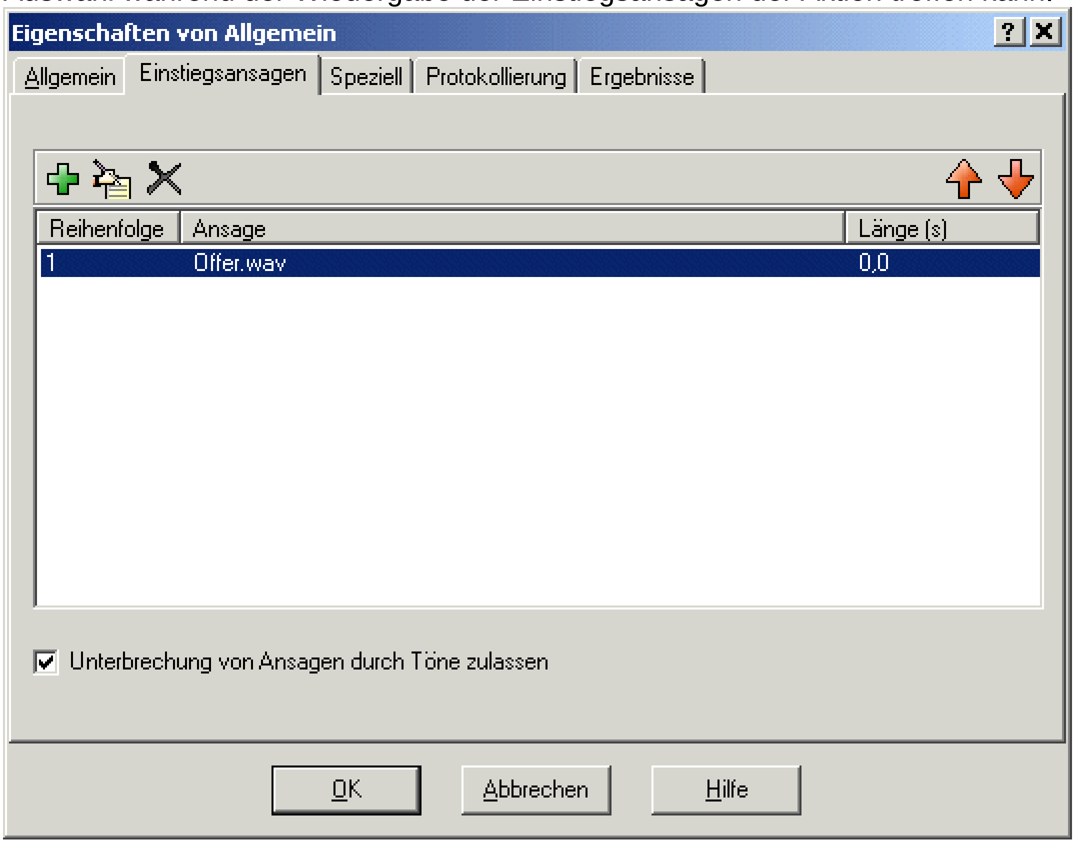
- **Eintragsname**
  Der Name der Aktion. Der Eintragsname für die Aktion "Menü" beispielsweise lautet "Menü". Der Eintragsname kann geändert werden, damit der Verwendungszweck der Aktion angegeben werden kann. Außerdem könnte es irreführend sein, wenn zwei Aktionen innerhalb eines Moduls denselben Namen hätten.
- **Beschreibung**
  (Optional) Verwenden Sie dieses Feld, um Hinweise darüber einzutragen, warum die Aktion verwendet wird oder andere erforderliche Informationen einzugeben.
- **PiIN**
  (Optional) Jede Aktion kann durch eine PIN-Nummer geschützt werden. Die PIN-Nummer kann auch den Voicemail-Code des vermutlichen Benutzers enthalten. Geben Sie hierzu das Symbol **$** ein. Wenn zum Beispiel nur das Zeichen **$** eingegeben wird, muss der Anrufer seinen Voicemail-Code eingeben; bei Eingabe von **104$** muss er 104 gefolgt von seinem Voicemail-Code eingeben.



Registerkarte "Einstiegsansagen"

Die Registerkarte "Einstiegsansagen" wird verwendet, um die Ansagen auszuwählen, die eingespielt werden, bevor die Aktion ihre Hauptaufgabe ausführt. Es können mehrere Ansagen hinzugefügt und die Anzeigereihenfolge angepasst werden.

- Indem Sie einfach auf oder doppelt auf eine bestehende Ansage in der Liste klicken, wird der VoiceMail Pro Wave-Editor gestartet.Hiermit können Sie Ansagen über den VoiceMail Pro-Server-PC oder eine Durchwahl im IP Office-System aufzeichnen und abspielen. Im daraufhin angezeigten Dialogfeld können Sie entweder eine bestehende Ansage auswählen oder einen neuen Dateinamen angeben und dann die neue Ansage aufzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
- **Ansage bearbeiten**
  Hiermit werden die Details der derzeit markierten Ansage bearbeitet.
- **Anage löschen**
  Löscht die aktuell markiete Ansage aus der Wiedergabeliste. Beachten Sie, dass die eigentliche Ansagendatei nicht vom Server gelöscht wird.
- **Ansage verschieben**
  Ändern der Position der aktuell markierten Ansage in der Wiedergabeliste.
- **Unterbrechung von Ansagen durch Töne zulassen:**
  Zulassen der Betätigung von Tasten für Tonwahlsequenzen für den Anrufer, damit er eine Auswahl während der Wiedergabe der Einstiegsansagen der Aktion treffen kann.



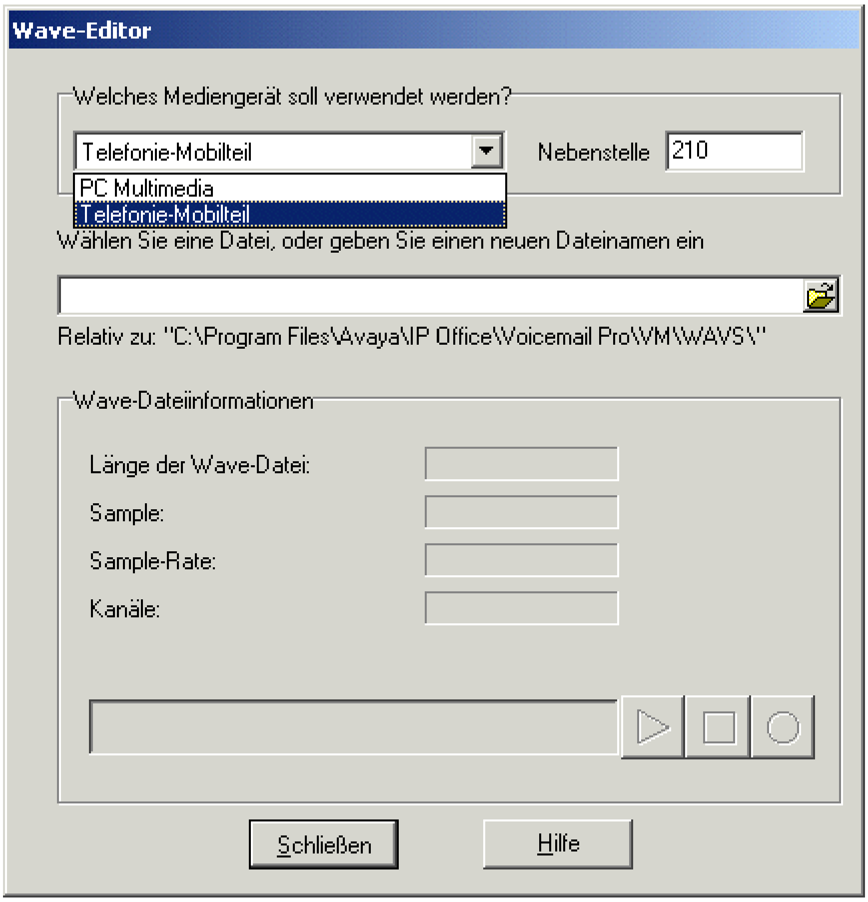
Mit der Aktion **Wiedergabeliste bearbeiten** kann eine bestimmte Ansage in einem Anrufverlauf neu aufgezeichnet werden. Auf diese Weise lassen sich Anrufverlauf-Optionen erstellen, mit denen der Voicemail-Benutzer bei Betriebsänderungen Ansagen selbst aufzeichnen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten".

Verwenden des Wave-Editors

Der Wave-Editor wird von VoiceMail Pro zum Auswählen, Aufzeichnen und Abspielen von Ansagen verwendet. Mit ihm können vorhandene Ansagen ausgewählt oder neue Ansagen aufgezeichnet werden.

Auf der Registerkarte "Einstiegsansagen" jeder Anrufverlaufsaktion können Ansagen abgespielt werden, bevor die Aktion ihre Hauptaufgabe ausführt.

Indem Sie einfach auf oder doppelt auf eine bestehende Ansage in der Liste klicken, wird der VoiceMail Pro Wave-Editor gestartet.. Hiermit können Sie Ansagen über den VoiceMail Pro-Server-PC oder eine Durchwahl im IP Office-System aufzeichnen und abspielen.



So zeichnen Sie eine neue Ansage auf:

1. Wählen Sie das zu verwendende Mediengerät aus, entweder ein **Telefonie-Mobilteil** oder einen **Multimedia-PC**.
    - Wenn **Telefonie-Mobilteil** ausgewählt ist, geben Sie die Nebenstelle des zu verwendenden Telefons ein.
2. Geben Sie einen Dateinamen für die Aufzeichnung ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche (Aufzeichnen), um die Nachricht zu speichern. Wird als Medientyp Telefonie-Mobilteil ausgewählt, klingelt die Telefonnebenstelle. Wenn Sie das Mobilteil abheben, hören Sie die Ansage *Nach dem Signalton aufzeichnen*.
4. Sprechen Sie die Nachricht auf und klicken Sie am Ende auf die Schaltfläche (Stopp).
5. Um die Nachricht anzuhören, klicken Sie auf die Schaltfläche (Abspielen). Ist kein Mediengerät angeschlossen, wird die aufgezeichnete Nachricht von der Telefonnebenstelle abgespielt.

So wählen Sie eine Ansage aus:
Es steht eine Vielzahhl an Standardansagen zur Verfügung. Geben Sie den Namen der Ansage ein oder verwenden Sie die Schaltfläche , um die gewünschte Datei zu suchen. Eine Beispielliste mit Ansagen finden Sie unter Intuity-Ansagen in US-Englisch und Nicht-Intuity-Ansagen in Englisch.

Nützliche Dateien sind:

- **en\MC_00** – Spielt einen Piepton ab.
- **en\MC_01** – Spielt eine Sekunde Pause ab.
- Bei der Eingabe von **1234.wav** wird "eins zwei drei vier" abgespielt (es sei denn, es wurde eine Datei mit dem Namen 1234.wav aufgezeichnet).

Einige Systemvariablen können als Ansagen abgespielt werden. Beispiel:

- **$NAM** – Spielt den Benutzernamen ab.
- **$CLI** – Spielt die CLI des Anrufers ab.
- **$RES** – Spielt das aktuelle Ergebnis ab, wenn es sich um eine .wav-Datei handelt.
- **$VAR** – Spielt die Variable als Liste von Ziffern ab.

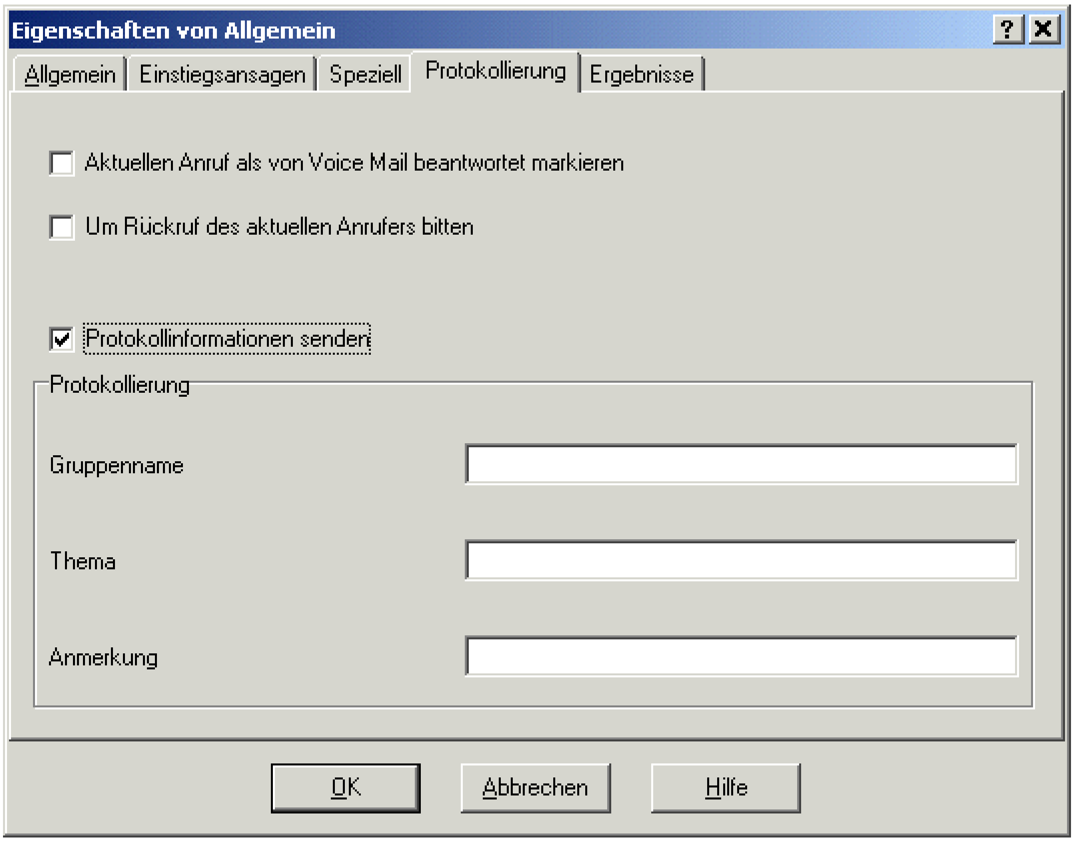
Registerkarte "Speziell"

Der Inhalt dieser Registerkarte variiert je nach Art der Aktion. In einigen Fällen trägt die Registerkarte einen anderen Namen, z.B. "Tonwahlsequenz" im Fall der Aktion "Menü". Nicht alle Aktionen besitzen eine Registerkarte "Speziell" oder "Tonwahlsequenz". Einzelheiten zur Registerkarte "Speziell" finden Sie im Abschnitt mit der Beschreibung der verfügbaren Aktionen.

Registerkarte "Protokollierung"

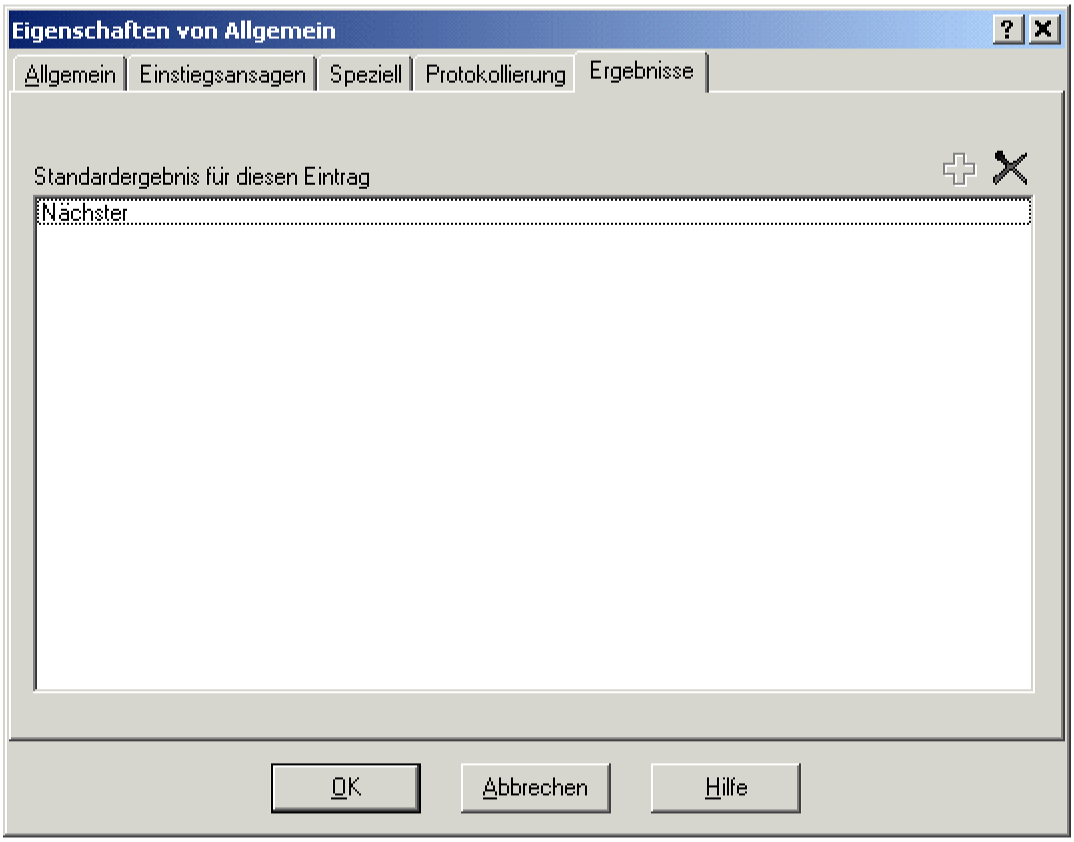
Die Registerkarte **Protokollierung** stellt Informationen bereit, die anschließend zur Klassifizierung der Anrufdetails in den von CCC-Produkten erstellten Berichten verwendet werden. (CCC ist ein Produkt, das nicht zu VoiceMail Pro gehört.)

- **Aktuellen Anruf als von Voicemail beantwortet markieren**
  Der Systembenutzer möchte u. U. nicht, dass CCC einen Anruf als beantwortet meldet, bevor dieser eine bestimmte Aktion in der Abfolge der Aktionen erreicht hat. Beispielsweise soll ein Anruf vielleicht erst dann als beantwortet angesehen werden, wenn der Anrufer eine Nachricht hinterlassen oder eine Option in einem Menü ausgewählt hat oder an einen Benutzer oder eine Gruppe weitergeleitet wurde.
- **Um Rückruf des aktuellen Anrufers bitten**
  Wenn diese Option aktiviert ist, zeichnet CCC die Anrufer-CLI auf, falls angegeben. Diese wird anschließend im CCC-Produkt verwendet, um einen Rückruf durch einen Mitarbeiter zu arrangieren.
- **Protokollinformationen senden**
  Wenn diese Option aktiviert ist, können Informationen mit dem Anruf verknüpft werden. Die Informationen werden in den Feldern **Gruppenname**, **Thema** und **Anmerkung** eingestellt. Das CCC-Produkt verwendet diese Informationen für seine Anrufprotokolle.



Registerkarte "Ergebnisse"

Diese Registerkarte zeigt die Ergebnisse an, die für eine Aktion verfügbar sind. Für die Mehrzahl der Aktionen sind die Ergebnisse bereits festgelegt und werden abgeblendet dargestellt, d. h. sie können nicht geändert werden. Bei manchen Aktionen sind die Ergebnisse variabel.



Verfügbare Aktionen

Überblick

Sobald ein Anfangspunkt hinzugefügt wurde, kann er mit einer Aktion verknüpft werden. Die verfügbaren Aktionen sind in folgende Gruppen eingeteilt:

- **Aktion: Anfangspunkt** - Die erste Aktion in jeder Sequenz.
- **Aktion "Modul"** - Ein eingefügtes Modul aus mehreren Aktionen.
- **Basisaktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Basisaktionen: Überblick.
- **Mailbox-Aktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Mailbox-Aktionen: Überblick.
- **Konfigurationsaktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationsaktionen: Überblick.
- **Telefonie-Aktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Telefonie-Aktionen: Überblick.
- **Diverse Aktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Diverse Aktionen: Überblick.
- **Bedingungsaktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsaktionen: Überblick.
- **Datenbankaktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankaktionen: Überblick.
- **Warteschlangenaktionen** - Weitere Informationen finden Sie unter Warteschlangenaktionen: Überblick.

Basisaktionen

Überblick

Basisaktionen

Diese Aktionen werden hauptsächlich verwendet, um das Routing eines Anrufs zwischen mehreren Aktionen zu steuern.

- **Aktion "Allgemein"**: Diese Aktion kann verwendet werden, um einfach eine Ansage für den Anrufer über die entsprechende Registerkarte **Einstiegsansagen** wiederzugeben. Sie kann verwendet werden, um benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server einzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Allgemeine Aktion.
- **Aktion "Text sprechen":**Text kann eingegeben und für den Anrufer abgespielt werden. Für diese Funktion muss TTS installiert und lizenziert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Text sprechen".
- **Aktion "Menü"**: Je nach Tonwahlsequenz verzweigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Menü".
- **Aktion "Gehe zu"**: Zu anderem Anfangspunkt wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Gehe zu".
- **Aktion "Trennen":** Den Anruf trennen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Trennen".
- **Aktion "Ausgangspunkt":**Zurück zum Anfangspunkt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Ausgangspunkt".
- **Aktion "Modulrückkehr":**Zurück zum Ausgangspunkt eines Moduls. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Modulrückkehr".

Aktion "Allgemein"

Die Aktion "Allgemein" kann verwendet werden, um eine Grußansage für einen Anrufer abzuspielen. Sie kann verwendet werden, um benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server einzugeben.

So fügen Sie eine Aktion "Allgemein" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Allgemein**. Die Aktion "Allgemein" hat nur das Ergebnis "Weiter".

Beispiel für das Abspielen einer Grußansage

Es ist möglich, Anrufern die Möglichkeit zu geben, eine bestimmte Nachricht anzuhören, beispielsweise Angaben über das neueste Verkaufsangebot. Die Registerkarte "Einstiegsansagen" wird verwendet, um eine Nachricht aufzuzeichnen oder eine zuvor aufgezeichnete Ansage auszuwählen.

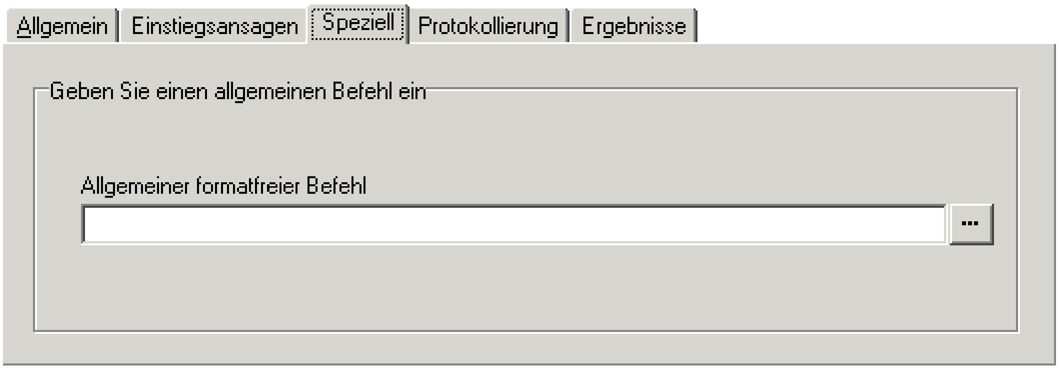
Die Aufzeichnung kann mittels einer Schleifenverbindung fortlaufend wiederholt werden. Hierbei würde eine Verbindung vom Ergebnis "Weiter" zurück zu "Allgemein" erstellt, wie im Beispiel gezeigt.



Beispiel für eine benutzerdefinierte Zeichenfolge

Benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server werden in das Feld **???** auf der Registerkarte "Speziell" eingegeben. Die Zeichenfolge darf maximal 128 Zeichen enthalten.

Die Verwendung des Befehls *FWD:201#202#203#204#205##* etwa bewirkt, dass eine Nachricht an mehrere Mailboxen weitergeleitet werden kann. Die Aufzeichnung wird zuvor durch eine Aktion vom Typ **Sprachabfrage** oder **Wiedergabeliste bearbeiten** aufgenommen. Die Längenbeschränkung auf 128 Zeichen bedeutet, dass eine einzelne allgemeine Aktion auf maximal 31 dreistellige Nebenstellen, 24 vierstellige Nebenstellen usw. limitiert ist. Diese Beschränkung kann jedoch durch Verkettung mehrerer allgemeiner Aktionen umgangen werden.



Es ist ebenfalls möglich, eine Sprachnachricht an mehrere Mailboxen zu senden, indem eine persönliche Verteilerliste (PDL) erstellt oder über die Broadcast-Funktion an jedes Mitglied eines Sammelanschlusses gesendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen.

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

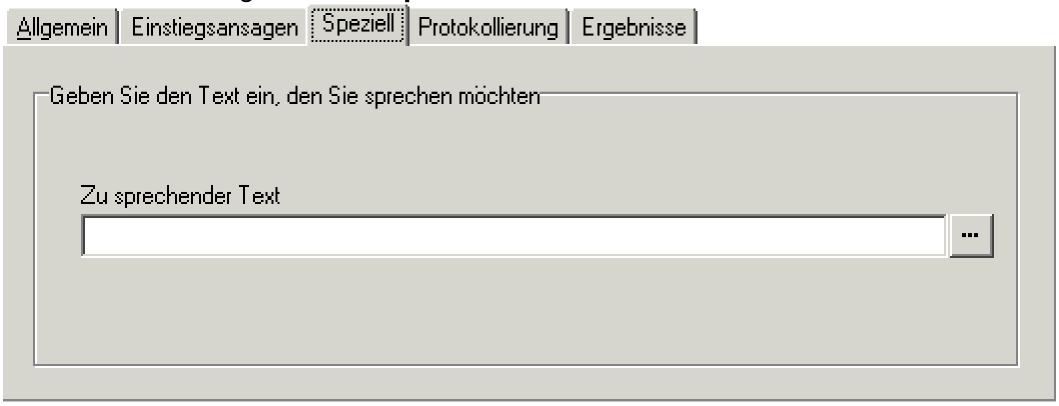
- Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefon)
- Beispiel einer IVR-Datenbankverbindung, Eingeben von Details in die Datenbank.

Aktion "Text sprechen"

Die Aktion "Text sprechen" ermöglicht es, Text gesprochen an den Anrufer zu übermitteln. Um die Aktion **Text sprechen** verwenden zu können, muss TTS (Text to Speech) installiert und lizenziert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Text to Speech:Überblick.

So fügen Sie eine Aktion "Text sprechen" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Text sprechen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**.



3. Geben Sie den Text, der gesprochen werden soll, in das Feld **Zu sprechender Text** ein.
   - Dieser Text kann Systemvariablen wie z.B. $CLI sowie mittels Datenbankaktionen abgerufene Variablen wie $DBD[1] enthalten. Im Beispiel wird der Inhalt des Datenbank-Abfragefeldes gesprochen. Der Action wird zusätzlicher Text hinzugefügt, damit die Währungsbezeichnung gesprochen werden kann. In diesem Beispiel wird als Währung Pfund verwendet.
   - Die Aussprache des Textes kann mit Hilfe von SAPI XML-Tags geändert werden, siehe TTS SAPI-Steuerelemente.



Die Aktion "Text sprechen" bringt nur das Ergebnis "Weiter" hervor, welches mit einer passenden Aktion verknüpft werden muss. Der gesprochene Text könnte beispielsweise eine getroffene Auswahl bestätigen. Als nächste Aktion könnte eine Rückkehraktion folgen, um den Anrufer zu einem weiteren Anrufverlauf zu vermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Rückkehr".

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- Eingeben von Details in die Datenbank.
- Zurückgeben von Daten aus der Datenbank.

Aktion "Menü"

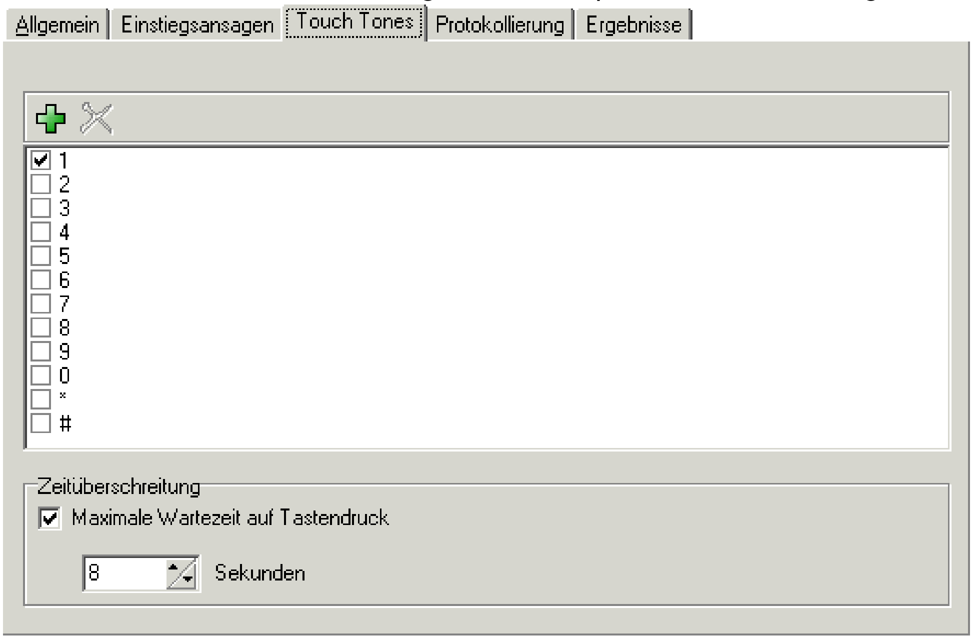
Die Aktion "Menü" ermöglicht es Ihnen, Tonwahlsequenzen (DTMF) anzugeben, für die Sie Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen erstellen möchten. Es kann beispielsweise ein Menü erstellt werden, das Anrufern die Möglichkeit gibt, verschiedene Weiterleitungsziele auszuwählen. Jede Menü-Aktion unterstützt maximal 15 Verzweigungsoptionen.

So fügen Sie eine Aktion "Menü" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Menü**.

Eingabe von Tonwahlsequenzen

In der Aktion "Menü" wird die Registerkarte "Speziell" durch die Registerkarte **Tonwahlsequenz** ersetzt.



Verwenden Sie die Kontrollkästchen, um die Tonwahlsequenzen anzugeben, für die Verbindungen benötigt werden. Die Nummern 0 - 9 und die Zeichen * & # stehen für die Eingabe zur Verfügung.

Sie können dem Menü eine Tonwahlsequenz hinzufügen.

1. Klicken Sie auf **Eine Tonwahlsequenz hinzufügen** auf der Registerkarte "Tonwahlsequenz". Das Fenster "Eine Tonwahlsequenz hinzufügen" wird aufgerufen. Geben Sie die gewünschte Sequenz ein.
    - **? = Beliebige Ziffer:**
      Das ? kann zur Darstellung jeder beliebigen Ziffer verwendet werden (außer * und #). Die Sequenz 123??? zum Beispiel kann für jede sechsstellige Zeichenfolge, die mit 123 beginnt, verwendet werden. Siehe Beispiel-Anrufverlauf: Modul "Selbstauswahl".
    - **$ = Beliebige Ziffernfolge**
      Das Dollarzeichen ($) kann zur Darstellung jeder beliebigen Ziffernfolge verwendet werden. Die Tasteneingabe wird entweder vom Anrufer beendet, indem dieser # drückt, oder fünf Sekunden nach der letzten gewählten Ziffer.
    - **F = Für Faxanrufe**
      Der Buchstabe **F** kann für das automatische Erkennen eingehender Faxanrufe verwendet werden. Die Anrufe können dann an eine andere Nummer geleitet werden. Siehe Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion.

Soll eine Sequenz hinzugefügt werden, muss das entsprechende Kontrollkästchen aktiviert sein, bevor Sie **OK** wählen. Die Sequenz muss eindeutig sein. Wenn beispielsweise 5 ausgewählt wurde, kann keine andere verwendete Sequenz mit 5 beginnen.

Sie können die Zeit auswählen, die verstreichen soll, bis der Anrufer an eine Folgeaktion weitergeleitet wird, wenn keine übereinstimmende Taste gedrückt wird.

1. Aktivieren Sie die Option **Maximale Wartezeit auf Tastendrücke**.
2. Geben Sie die Wartezeit, bis der Anrufer weitergeleitet werden soll, in Sekunden ein.

Sie können die Registerkarte **Einstiegsansagen** verwenden, um eine entsprechende Nachricht aufzuzeichnen, die den Anrufer auf die verfügbaren Weiterleitungsoptionen hinweist.

Nach dem Speichern der Aktion wird sie mit den ausgewählten Weiterleitungsoptionen aktualisiert. Wurde die Option **Zeitüberschreitung** ausgewählt, so erscheint diese ganz oben in der Aktion "Menü".



In diesem Beispiel wurden die Weiterleitungsoptionen 1 und 2 ausgewählt. Die Ergebnisse 1 und 2 müssen mit ensprechenden Weiterleitungsanschlüssen verknüpft werden.

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"
- Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefon)
- Weiterleiten von Anrufen an Voicemail, Beispiel für einen Anrufverlauf
- Ändern der Sprache für Systemansagen
- Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte

Aktion "Gehe zu"

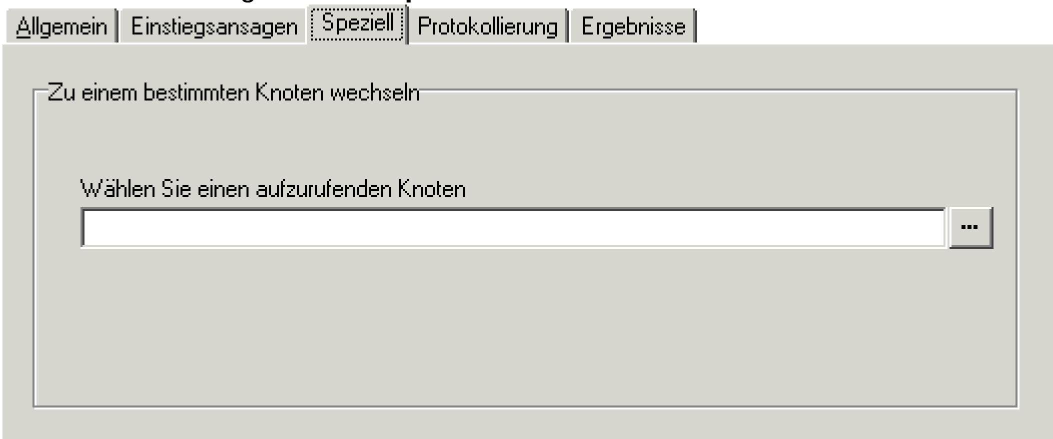
Die Aktion "Gehe zu" leitet den Anrufer an einen anderen Anfangspunkt weiter.

So fügen Sie eine Aktion "Gehe zu" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Gehe zu**.

Die Aktion "Gehe zu" muss Details darüber enthalten, wohin der Anrufer weitergeleitet werden soll.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**.



2. Klicken Sie im Feld **Wählen Sie einen aufzurufenden Knoten** auf die Schaltfläche, um nach einem Anfangspunkt, Modul oder einer Systemvariablen zu suchen. Bei Funktionscodes funktioniert die Durchsuchen-Methode nicht. Geben Sie stattdessen "**Kurzwahl.*xxx***" ein, wobei ***xxx*** die Kurzwahl-Tastensequenz ist.
    - Wählen Sie die Option **Anfangspunkt oder -modul**. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus.
        - Benutzer - Alle Benutzer mit bestimmten Anfangspunkten werden aufgeführt.
        - Gruppen - Alle Gruppen mit bestimmten Anfangspunkten werden aufgeführt.
        - Ein beliebiger Standard-Anfangspunkt.
        - Ein beliebiges verfügbares Modul.
    - Wählen Sie die Option **Systemdefinierte Variablen**, um die verfügbaren Anrufvariablen zu durchsuchen. Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, den Namen des Anfangspunkts direkt einzugeben.



Liegen Details zum Zielanschluss der Weiterleitung vor, benötigt die Aktion "Gehe zu" keine Verbindung zu eine anderen Aktion. Sie können diese Aktion zwar mit einer nachfolgenden Aktion verbinden, die Verbindung wird dann jedoch nicht verwendet.

Aktion "Trennen"

Durch die Aktion "Trennen" wird die Verbindung des Anrufers getrennt.

So fügen Sie eine Aktion "Trennen" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Trennen**.



Wenn dieser Punkt im Anrufverlauf erreicht wird, wird die Verbindung zum Anrufer getrennt.

Aktion "Ausgangspunkt"

Die Aktion "Ausgangspunkt" bringt den Anrufer zum Anfangspunkt des Anrufeinstiegs in Voicemail zurück. Die Option PIN auf der Registerkarte "Allgemein" wird für diese Aktion nicht verwendet.

So fügen Sie eine Aktion "Ausgangspunkt" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Ausgangspunkt**.



Verknüpfen Sie eine Aktion mit der Aktion "Ausgangspunkt". Der Anrufer kehrt zum Anfangspunkt des Anrufeinstiegs in Voicemail zurück. Ein Beispiel für die Verwendung dieser Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".

Aktion "Modulrückkehr"

Die Aktion "Modulrückkehr" wird nur innerhalb von Modulen verwendet. Sie erstellt einen Verbindungspunkt vom Modul zu nachfolgenden Aktionen, und zwar innerhalb beliebiger Anrufverläufe, die das Modul verwenden. In einem Modul können bei Bedarf mehrere Modulrückkehr-Aktionen verwendet werden. Die Aktion "Modulrückkehr" hat keine Eigenschaften.

So fügen Sie eine Aktion "Modulrückkehr" hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Basisaktionen** und wählen Sie **Modulrückkehr**.



Verknüpfen Sie das Ergebnis einer Aktion mit der Aktion "Modulrückkehr". Beispiele für die Verwendung der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Ändern der Sprache für Systemansagen und Benutzerdefinierte Variablen.

Mailboxaktionen

Überblick

Mailboxaktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf das Hinterlassen und Abfragen von Nachrichten in einer Voicemail-Box.

Aktion "Nachrichten abrufen": Nachrichten in einer VoiceMail-Box abfragen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Nachrichten abrufen".

Aktion "Nachricht hinterlassen": Nachricht in einer VoiceMail-Box hinterlassen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Nachricht hinterlassen".

Aktion "Abhören": In einer VoiceMail-Box aufzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Abhören".

Aktion "Sprachfrage": Antwort auf eine Ansage aufzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Sprachfrage".

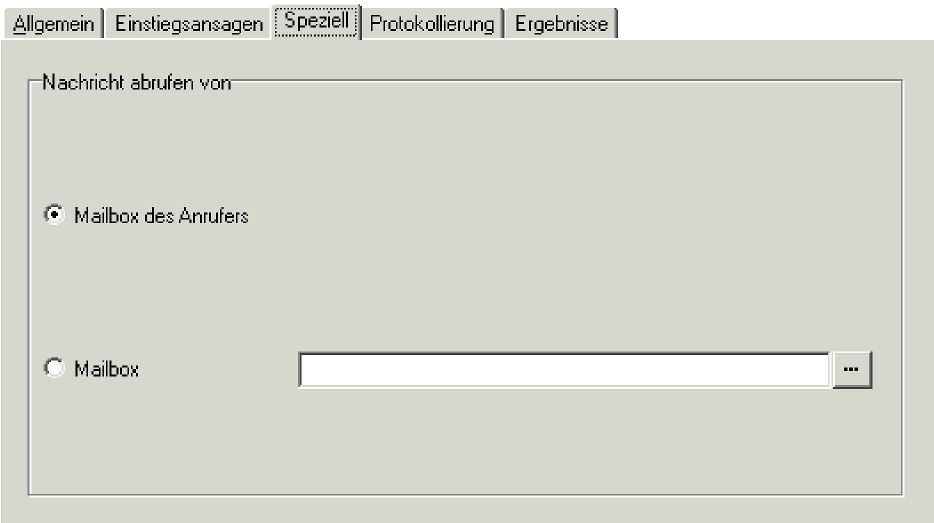
Aktion "Voicemail-Sequenz": Auf eine Voicemail-Sequenz zum Lesen oder Hinterlassen einer Nachricht zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Voicemail-Sequenz".

Aktion "Nachrichten abrufen"

Die Aktion "Nachrichten abrufen" ermöglicht Zugriff auf die Nachrichten in der Mailbox des Anrufers oder in einer angegebenen Mailbox. Der Anrufer hat dann Zugriff auf die für diese Mailbox eingerichteten Standardfunktionen. Handelt es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss, braucht der Benutzer weder Mailboxnummer noch -code einzugeben. Weitere Informationen erhalten Sie unter Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.

So fügen Sie eine Aktion "Nachrichten abrufen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mailbox-Aktionen** und wählen Sie **Nachrichten abrufen**.
2. Die Registerkarte **Speziell** wird verwendet, um entweder die Mailbox des Anrufers oder eine andere Mailbox auszuwählen.



- **Mailbox des Anrufers:** Die Mailbox, die dem Anfangspunkt des Anrufs entspricht.
- **Voicemail-Box:** Wählen Sie den Namen der Ziel-Mailbox aus oder geben Sie den Namen ein. Wird **?** eingegeben, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Mailboxnummer einzugeben.



Die Aktion "Nachrichten abrufen" Führt zu dem Ergebnis **Weiter**. Fügen Sie eine Verbindung vom Ergebnis "Weiter" zu einer anderen Aktion hinzu.

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"
- Einrichten eines Rückrufs
- Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Ansagen
- Ändern der Sprache für Systemansagen
- Aktivieren des Zugriffs auf Sammelanschluss-Voicemail
- Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte

Es gelten folgende Bedingungen, je nachdem, in welchem Mailbox-Modus der VoiceMail Pro-Server ausgeführt wird.

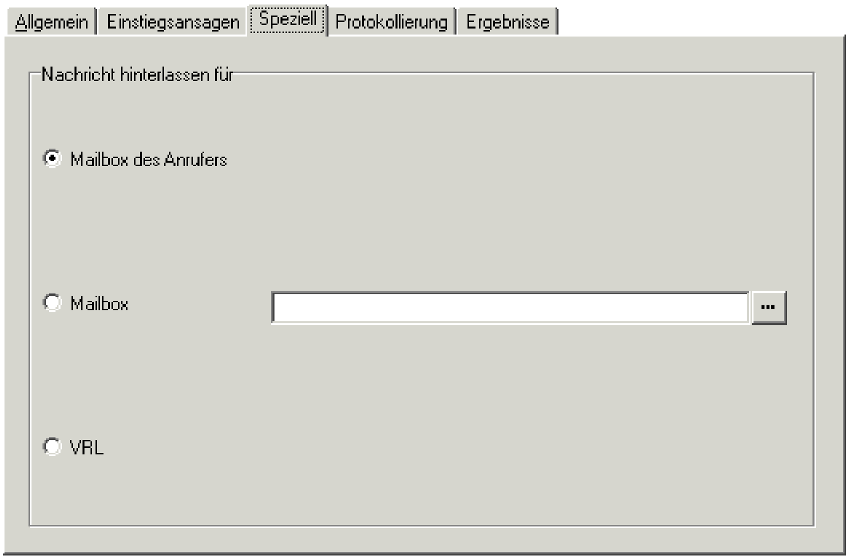
- **IP Office-Modus**
  Benutzer, die die **0** drücken, während sie in ihrer Mailbox angemeldet sind, werden an das Ergebnis **Weiter** weitergeleitet.
- **Intuity-Modus**
  Benutzer, die in ihrer Mailbox ***0** drücken, werden an die Nummer ihres **Voicemail-Empfangs** weitergeleitet, sofern diese Nummer eingerichtet ist. Das Ergebnis **Weiter** wird nicht verwendet.

Aktion "Nachricht hinterlassen"

Die Aktion "Nachricht hinterlassen" ermöglicht dem Anrufer, eine Nachricht in der Mailbox des Anfangspunkts oder in einer angegebenen Mailbox zu hinterlassen.

So fügen Sie eine Aktion "Nachricht hinterlassen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mailbox-Aktionen** und wählen Sie **Nachricht hinterlassen**.
2. Die Registerkarte **Speziell** wird verwendet, um entweder die Mailbox des Anrufers, eine andere Mailbox oder die Option VRL (Sprachaufzeichnungsbibliothek) auszuwählen.
    - **Mailbox des Anrufers:** Die Mailbox, die dem Anfangspunkt des Anrufs entspricht.
    - **Voicemail-Box:** Wählen Sie den Namen der Ziel-Mailbox aus oder geben Sie den Namen ein.
    - **VRL:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Nachricht an eine VRL-Anwendung (Voice Recording Library, Sprachaufzeichnungsbibliothek) eines Drittanbieters weitergeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachaufzeichnungsbibliothek.





Die Aktion "Nachricht hinterlassen" bringt die Ergebnisse "Erfolg" und "Fehler" hervor. Die Verwendung dieser Ergebnisse hängt davon ab, in welchem Mailbox-Modus der VoiceMail Pro-Server ausgeführt wird.

- **IP Office-Modus:** Anrufer werden in der Mailbox zum Ergebnis *Fehler* oder *Erfolg* weitergeleitet, je nachdem, ob sie die 0 vor oder nach dem Signalton zum Hinterlassen einer Nachricht drücken. Hiermit wird die in der IP Office-Konfiguration festgelegte Nummer für den *Voicemail-Empfang* des Mailboxbenutzers außer Kraft gesetzt.
- **Intuity-Modus:** Ein Zugriff auf die Ergebnisse ist nicht möglich. Anrufer, die die 0 drücken, werden immer an die in der IP Office-Konfiguration festgelegte Nummer für den *Voicemail-Empfang* des Mailboxbenutzers weitergeleitet.

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- Weiterleiten von Anrufen an Voicemail, Beispiel für einen Anrufverlauf.
- Warteschlangenfunktion für Sammelanschlüsse, Beispiel für einen Anrufverlauf mit $POS.
- Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte
- Beispiel für einen Anrufverlauf: Zielwahlname.

Aktion "Abhören"

Die Aktion "Abhören" ermöglicht es dem Anrufer, eine Nachricht in der Mailbox des Anfangspunkts oder in einer angegebenen Mailbox zu hinterlassen. Der Anrufer kann lediglich eine Nachricht hinterlassen, nicht aber auf andere Mailboxfunktionen zugreifen.

So fügen Sie eine Aktion "Abhören" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mailbox-Aktionen** und wählen Sie **Abhören**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Speziell** entweder die Option "Mailbox des Anrufers" oder die Option "Mailbox".
    - **Mailbox des Anrufers:** Die Mailbox, die dem Anfangspunkt des Anrufs entspricht.
    - **Voicemail-Box:** Wählen Sie den Namen der Ziel-Mailbox aus oder geben Sie den Namen ein.
3. Nehmen Sie ggf. Änderungen auf den Registerkarten Allgemein, Enstiegsansagen, Protokollierung und Ergebnisse vor.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Aktion "Abhören" wird aktualisiert.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion. Beispiele für die Verwendung der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Anpassen der manuellen Aufzeichnung und Anpassen der automatischen Aufzeichnung.

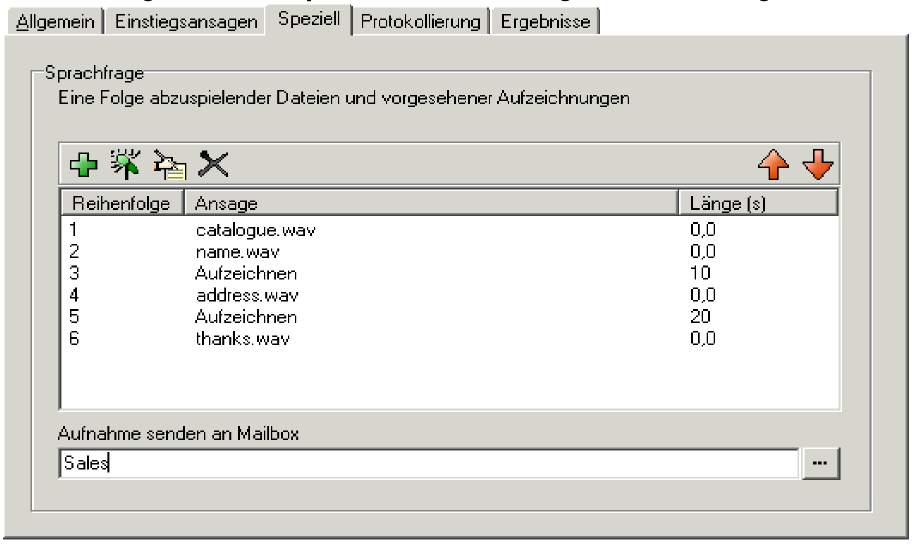
Aktion "Sprachfrage"

Mit der Aktion "Sprachfrage" können Sie eine Wiedergabeliste erstellen, in der ein Anrufer eine Abfolge von Ansagen hört und seine Antworten aufgezeichnet werden.

Wenn die Wiedergabeliste zu Ende abgespielt wurde, wird eine einzelne Datei mit den aufgezeichneten Antworten erstellt. Diese Datei kann dann in eine angegebene Mailbox gelegt oder an eine E-Mail-Aktion weitergeleitet werden.

So fügen Sie eine Aktion "Sprachfrage" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mailbox-Aktionen** und wählen Sie **Sprachfrage**.
2. Auf der Registerkarte **Speziell** müssen Fragen zur Wiedergabeliste hinzugefügt werden.



3. Klicken Sie auf **Ansage hinzufügen**. Das Fenster "Wave-Editor" wird aufgerufen.
   - (Optional) Geben Sie einen neuen Dateinamen ein und zeichnen Sie anschließend eine neue Ansage auf. Weitere Informationen finden Sie unter Wave-Editor.
   - (Optional) Wählen Sie eine bestehende Ansage aus.
4. Klicken Sie auf **Schließen**. Sie kehren zur Registerkarte "Speziell" zurück.
5. Klicken Sie auf **Antwort aufzeichnen**. Das Fenster "Neuer Aktionsname" wird angezeigt.
6. Geben Sie die Länge der aufgezeichneten Antwort in Sekunden an.
7. Klicken Sie auf **OK**. Sie kehren zur Registerkarte "Speziell" zurück.
   - Nun muss eine Mailbox angegeben werden, in der die aufgezeichnete Datei mit den Antworten gespeichert werden soll. Ist keine Mailbox angegeben, kann die Datei an eine E-Mail-Aktion weitergeleitet werden.
   - **Bearbeiten:** - Bearbeiten der Einstellungen des derzeit markierten Elements.
   - **Löschen:** - Löscht das aktuell markierte Element aus der Wiedergabeliste. Die eigentliche Ansagedatei wird nicht gelöscht.
   - **Neu anordnen:** - Verschiebt das derzeit markierte Element in der Wiedergabeliste.
8. Klicken Sie auf **OK**. Die Aktion wird aktualisiert.



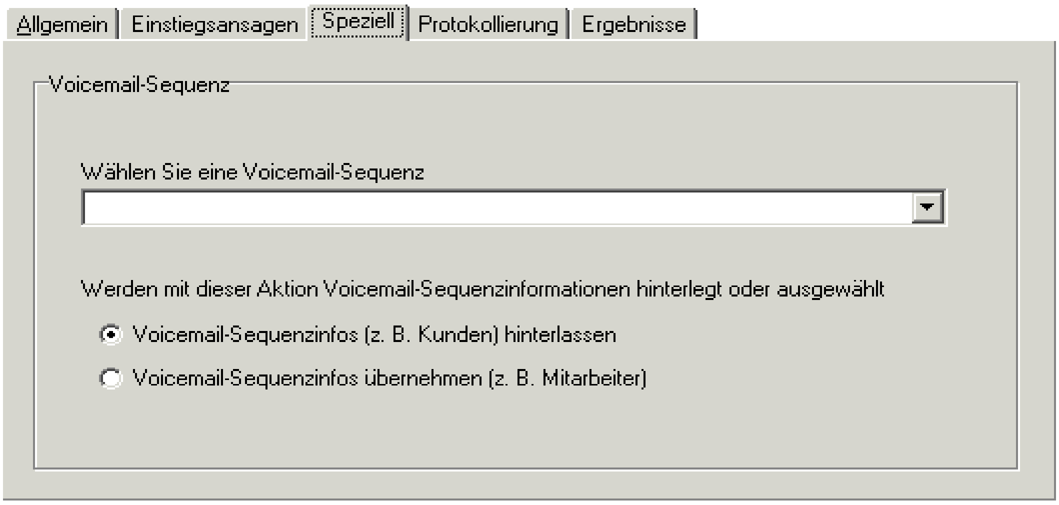
Das Ergebnis "Weiter" muss mit einer E-Mail-Aktion verknüpft werden, wenn auf der Registerkarte "Speziell" keine Mailbox ausgewählt wurde.

Aktion "Voicemail-Sequenz"

Die Aktion "Voicemail-Sequanz" kann verwendet werden, um einen Anruf in eine Voicemail-Sequenz weiterzuleiten oder um einem Mitarbeiter den Zugriff auf alle Nachrichten in einer Voicemail-Sequenz zu ermöglichen. Siehe "VoiceMail Pro-Sequenzen".

So fügen Sie eine Aktion "Voicemail-Sequenz" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Mailbox-Aktionen** und wählen Sie **Voicemail-Sequenz**.
2. Sie müssen die Sequenz eingeben und auf der Registerkarte **Specific** auswählen, ob die Sequenzinfos hinterlassen oder abgerufen werden sollen.



- Geben Sie die Voicemail-Sequenz, die Sie verwenden möchten, in das Feld **Wählen Sie eine Voicemail-Sequenz** ein.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
    - **Voicemail-Sequenzinfos (z.B. Kunden) hinterlassen** - Legen Sie fest, ob über die Aktion die Voicemail-Sequenz zum Abfragen der vom Anrufer hinterlassenen Anworten gestartet werden soll.
    - **Voicemail-Sequenzinfos abrufen (z.B. Mitarbeiter)** - Legen Sie fest, ob die Aktion mit der Wiedergabe der vom Anrufer hinterlassenen Antworten für die Voicemail-Sequenz beginnen soll.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Konfigurationsaktionen

Überblick

Konfigurationsaktionen

Über diese Aktionen kann ein Anrufer die Einstellungen der Mailbox eines Benutzers oder einer Gruppe ändern.

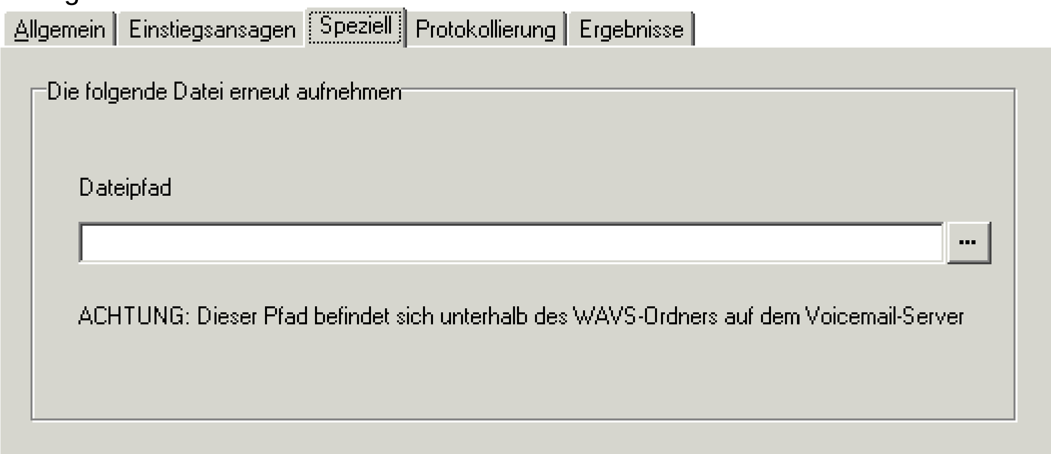
- **Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten"**: Ansage neu aufzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten".
- **Aktion "Namen aufzeichnen"**: Name der VoiceMail-Box neu aufzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Namen aufzeichnen".
- **Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"**: Benutzer- oder Gruppeneinstellungen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion Konfigurationsmenü abspielen.
- **Aktion "Sprache für Systemansagen wählen"**: Sprache für Systemansagen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Sprache für Systemansagen wählen".

Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten"

Mit der Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten" kann der Benutzer eine spezielle Ansagedatei, die auf dem Voicemail-Server-PC gespeichert ist, neu aufzeichnen. Damit haben Benutzer die Möglichkeit, andere Ansagen als die für ihre eigene Mailbox erneut aufzuzeichnen.

So fügen Sie eine Aktion "Wiedergabeliste bearbeiten" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Konfigurationsaktionen** und wählen Sie **Wiedergabeliste bearbeiten**.
2. Auf der Registerkarte **Spezielle** wählen Sie die auf dem Voicemail-Server befindliche Ansagedatei aus.



   - Klicken Sie auf [...], um auszuwählen, auf welche Ansagedatei die Aktion für die Neuaufzeichnung zugreifen soll. Das Fenster "Wave-Editor" wird aufgerufen.
   - Wählen Sie eine bestehende Ansage aus.
   - Klicken Sie auf **Schließen**.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Aktion wird aktualisiert.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Aktion "Namen aufzeichnen"

Mit der Aktion "Namen aufzeichnen" kann der Anrufer den Namen seiner Mailbox oder einer angegebenen Mailbox aufzeichnen. Ein Beispiel für einen Anrufverlauf mit der Aktion "Namen aufzeichnen" finden Sie im Abschnitt "Namen aufzeichnen" unter VoiceMail Pro.

So fügen Sie eine Aktion "Namen aufzeichnen" hinzu.

1. Klicken Sie auf das Symbol **Konfigurationsaktionen** und wählen Sie **Namen aufzeichnen**.
2. Auf der Registerkarte **Speziell** wird die Mailbox ausgewählt, deren Name aufgezeichnet werden soll.
   - **Mailbox des Anrufers:** Die Mailbox, die dem Anfangspunkt des Anrufs entspricht.
   - **Voicemail-Box:** Wählen Sie den Namen der Ziel-Mailbox aus oder geben Sie den Namen ein.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion. Ein Beispiel für diese Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Hinzufügen eines Moduls zum Aufzeichnen von Namen

Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"

Über die Aktion "Konfigurationsmenü abspielen"' können verschiedene Benutzer- oder Gruppeneinstellungen geändert werden. Aufgrund ihrer speziellen Eigenschaft sollte diese Aktion immer durch einen PIN-Code (Registerkarte **Allgemein**) geschützt werden. Ein Beispiel für einen Anrufverlauf mit der Aktioni "Konfigurationsmenü abspielen" finden Sie im Abschnitt über die externe Voicemail-Benachrichtigung.

Bei einem Aufruf dieser Aktion durch einen Benutzer stehen folgende Optionen zur Verfügung:

Für einen Benutzer:

1. Weiterleitungsnummer bearbeiten.
2. Umleitungsnummer bearbeiten.
3. Rufweiterleitung aktivieren.
4. Voicemail ein/aus.
5. **Nicht stören** aktivieren.
6. Voicemail-Code bearbeiten.
7. Voicemail-Empfang bearbeiten.
8. Modus **Voicemail als E-Mail** aktivieren.
9. Voicemail-Rückrufnummer bearbeiten.

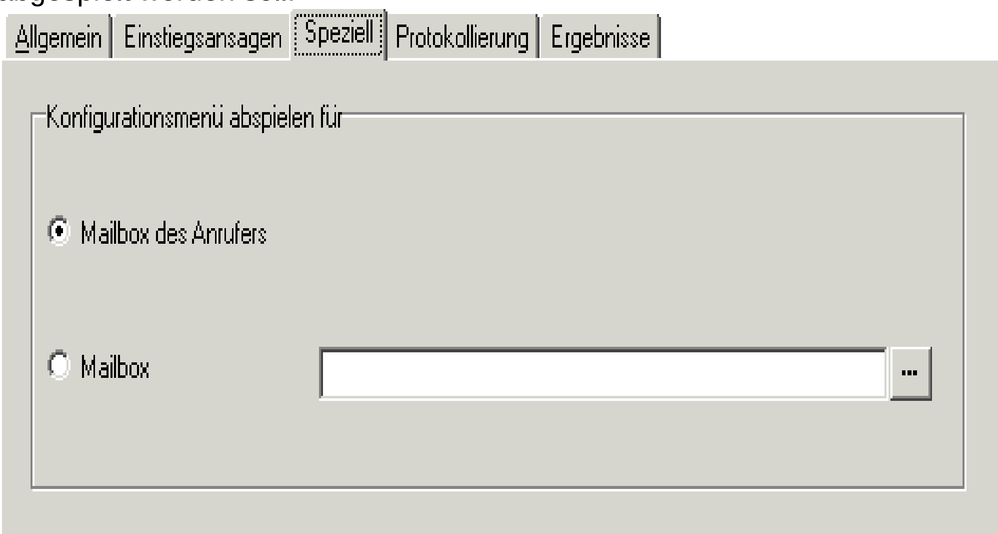
Für eine Gruppe:

1. Voicemail ein/aus.
2. Voicemail-Code bearbeiten.
3. Modus **Voicemail als E-Mail** aktivieren.
4. Betriebsmodus wählen.

Alle mit dieser Art von Aktion vorgenommenen Änderungen werden in eine Datei mit dem Namen "AuditTrail.txt" auf dem Voicemail-Server-PC geschrieben. Außerdem werden in dieser Datei Zeit, Datum und Details der Änderung sowie die CLI des Anrufers aufgezeichnet, der die Änderung vorgenommen hat.

So fügen Sie eine Aktion "Konfigurationsmenü abspielen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Konfigurationsaktionen** und wählen Sie **Konfigurationsmenü abspielen**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Mailbox aus, für die das Konfigurationsmenü abgespielt werden soll:



   - **Mailbox des Anrufers:** Die Mailbox, die dem Anfangspunkt des Anrufs entspricht.
   - **Voicemail-Box:** Wählen Sie den Namen der Ziel-Mailbox aus oder geben Sie den Namen ein.

3. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** einen PIN-Code in das Feld **PIN** ein.



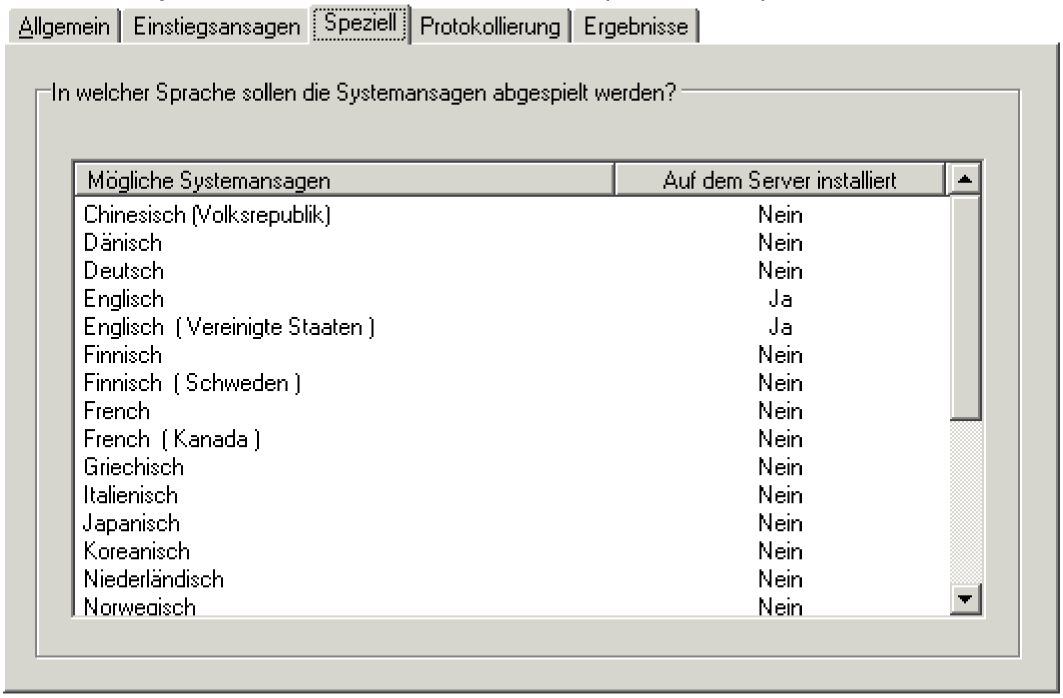
Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion. Ein Beispiel für die Verwendung dieser Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".

Aktion "Sprache für Systemansagen wählen"

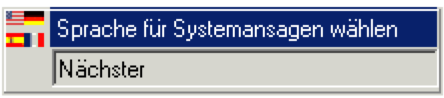
Die Aktion "Sprache für Systemansagen wählen" wird unter VoiceMail Pro 1.2.6 oder höher unterstützt. Sie ermöglicht dem System, die während eines Anrufverlaufs gesprochene Sprache zu ändern. Ein Beispiel für die Verwendung der Aktion "Sprache für Systemansagen wählen" in einem Anrufverlauf finden Sie im Abschnitt "Ändern der von VoiceMail Pro verwendeten Sprache".

So fügen Sie eine Aktion "Sprache für Systemansagen ändern" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Konfigurationsaktionen** und wählen Sie **Sprache für Systemansagen wählen**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Sprache aus, in der die Systemansagen abgespielt werden sollen. Wird eine Sprache ausgewählt, die auf dem Server nicht vorhanden ist, wähle das System automatisch die am besten passende Sprache aus.



- **Mögliche Systemansagen:** - Liste aller Ansagesprachen, die auf dem System installiert sein können.
- **Auf dem Server installiert:** - Zeigt an, ob die Ansagen für eine bestimmte Sprache auf dem Server installiert sind.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion. Beispiele für die Verwendung der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Ändern der Sprache für Systemansagen und Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte.

Telefonie-Aktionen

Überblick

Telefonie-Aktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf Telefoniefunktionen wie etwa Anrufvermittlungen.

Aktion "CLI-Weiterleitung": Bei CLI-Übereinstimmung weiterleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "CLI-Weiterleitung".

Aktion "Routing ankommender Anrufe": Weiterleitung eines Anrufs in Abhängigkeit davon, ob es sich um einen internen oder externen Anruf handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Routing ankommender Anrufe".

Routing nach Anrufstatus: Welche Route verwendet wird, hängt von dem Grund ab, aus dem der Anruf an Voicemail geleitet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Routing nach Anrufstatus".

Aktion "Weiterleiten": Blindvermittlung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Weiterleiten".

Aktion "Flüstern": Angekündigte Vermittlung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Flüstern".

Aktion "Anrufliste": An eine vom Benutzer bestimmte Auswahl weiterleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Anrufliste".

Aktion "Zielwahlname": Benutzer-/Gruppenbuchstaben über Tastatur auswählen. Weitere Informationen erhalten Sie unter Aktion "Zielwahlname".

Conferencing Center: Diese Aktion bietet Anrufern eine Route zur Eingabe der Konferenz-ID und ihrer Konferenz-PIN an. Um diese Aktion nutzen zu können, muss IP Office Conferencing Center installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Conferencing Center".

Aktion "Unterstützte Weiterleitung": Weiterleitung mit Unterstützung für Anrufer. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Unterstützte Weiterleitung".

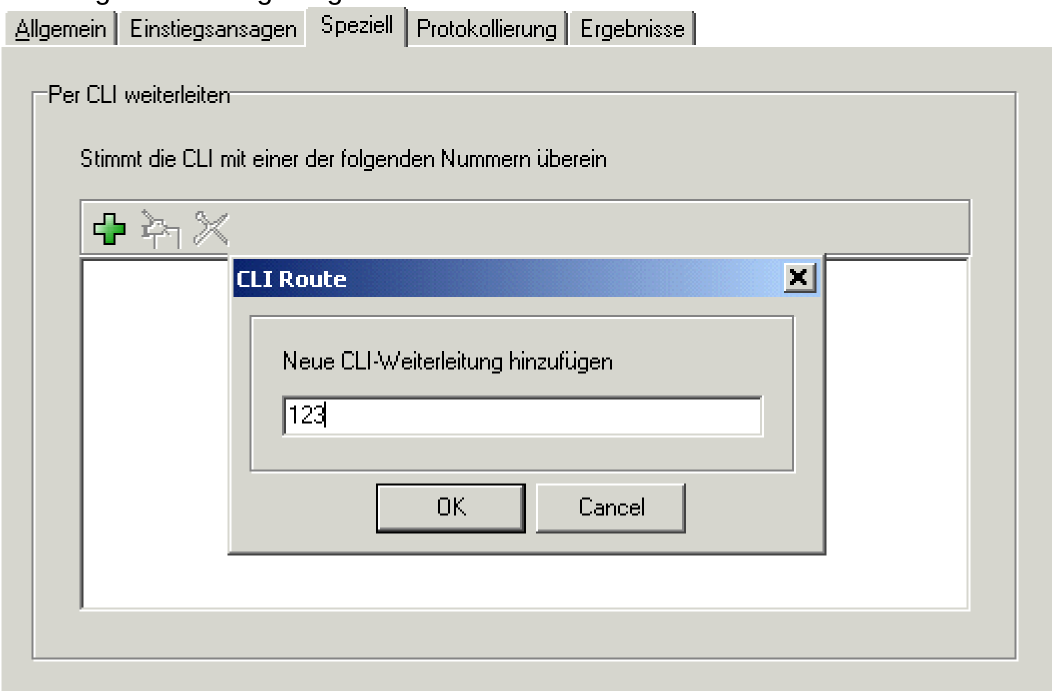
Aktion "Alphanumerisch": Ermöglicht dem Anrufer, Text und numerische Werte einzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Alphanumerisch".

Aktion "CLI-Weiterleitung"

Die Aktion "CLI-Weiterleitung" verfügt über zwei Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen erstellt werden können. Die Ergebnisse lauten **Wahr** und **Falsch**, je nachdem, ob die CLI des Anrufers mit der von der Aktion spezifizierten CLI übereinstimmt.

So fügen Sie eine Aktion "CLI-Weiterleitung" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **CLI-Weiterleitung**.
2. Klicken Sie in der Registerkarte **Speziell** auf . Das Fenster "Neue CLI-Weiterleitung hinzufügen" wird angezeigt.



- Geben Sie im Feld **Neue CLI-Weiterleitung hinzufügen** die erforderliche CLI-Nummer ein, mit der die CLI-Nummer des Anrufers verglichen werden soll.



Die Ergebnisse der Aktion CLI-Weiterleitung bei Übereinstimmung und Nicht-Übereinstimmung müssen mit entsprechenden Aktionen verknüpft werden.

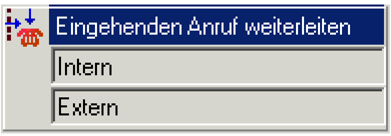
Aktion "Routing ankommender Anrufe"

Die Aktion "Routing ankommender Anrufe" verfügt über zwei Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen erstellt werden können. Die Ergebnisse lauten **Intern** und **Extern**.

So fügen Sie eine Aktion "Routing ankommender Anrufe" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Routing ankommender Anrufe**.

Für diese Aktion gibt es keine Registerkarte "Speziell".



Die Ergebnisse der Aktion **Routing ankommender Anrufe** bei Übereinstimmung und Nicht-Übereinstimmung müssen mit entsprechenden Aktionen verknüpft werden.

Aktion "Routing nach Anrufstatus"

Die Aktion "Routing nach Anrufstatus" verfügt über vier Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können.

So fügen Sie eine Aktion "CLI-Weiterleitung" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Routing nach Anrufstatus**.

Für diese Aktion gibt es keine Registerkarte "Speziell".



Die Ergebnisse der Aktion Routing nach Anrufstatus lauten "Keine Antwort", "Besetzt", "Außerhalb der Bürozeiten" und "Standard". Diese müssen mit einer entsprechenden Aktion verknüpft werden.

Welche Route verwendet wird, hängt von dem Grund ab, aus dem der Anruf an Voicemail geleitet wurde. So werden Anrufe bei einer Gruppe zum Beispiel entweder über die Route **Keine Antwort** oder – bei Nachtbetrieb – über die Route **Außerhalb der Arbeitszeit** geleitet. Anrufe bei Benutzern folgen der Route **Keine Antwort** oder **Besetzt**.

Wenn der Grund, aus dem ein Anruf an Voicemail beleitet wurde, nicht festgestellt werden kann oder wenn er die vorstehenden Kriterien nicht erfüllt, wird die Route **Standard** verwendet.

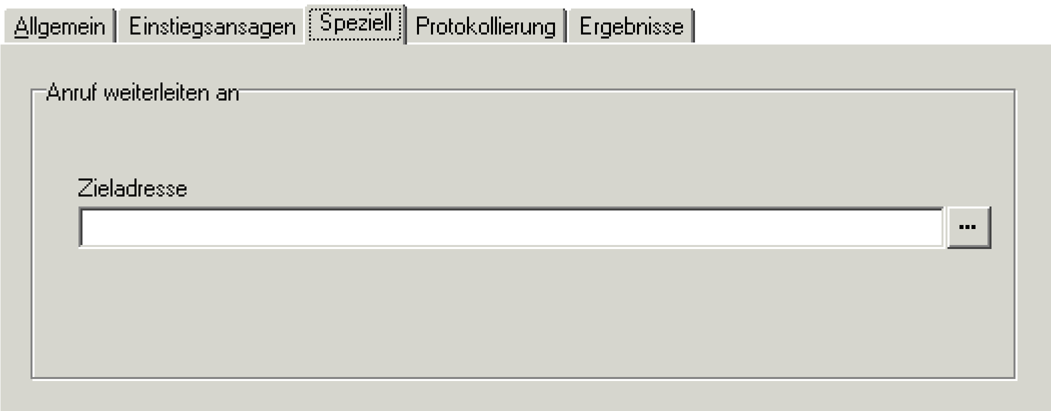
Aktion "Weiterleiten"

Die Aktion "Weiterleiten" leitet den Anrufer an die Nebenstelle weiter, die der ausgewählten Mailbox entspricht. Hierbei handelt es sich um eine Blindvermittlung, d.h. wenn der Anruf erneut zum Voicemail-Server zurückgeschaltet wird (z.B. wenn der gewünschte Teilnehmer den Anruf nicht entgegennimmt), wird er wie ein neuer Anruf behandelt.

Komplexere Weiterleitungen werden mit einer Aktion "Anrufliste" oder einer Aktion "Unterstützte Weiterleitung" durchgeführt.

So fügen Sie eine Aktion "Weiterleiten" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Weiterleiten**.
2. Geben Sie auf der Registerkarte **Speziell** in das Feld **Zieladresse** die Nebenstelle oder Gruppe ein, an der das Telefon klingeln soll, oder wählen Sie eine Nebenstelle aus.





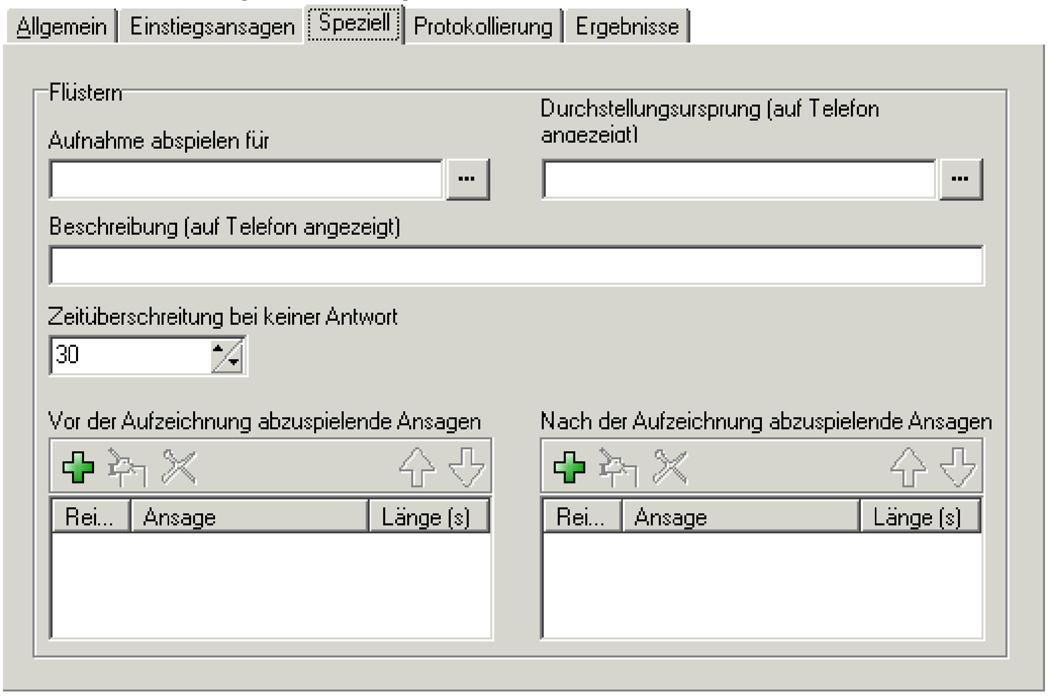
Die Aktion "Weiterleiten" enthält keine Ergebnisse. Der Anrufer wird direkt an die angegebene Nebenstelle vermittelt. Im Beispiel würde der Anufer an den Sammelanschluss "Verkauf" weitergeleitet. Beispiele zur Verwendung dieser Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Beispiel für eine obligatorische Ansage und Weiterleiten von Anrufen an Voicemail, Beispiel für einen Anrufverlauf.

Aktion "Flüstern"

Bei der Aktion "Flüstern" wird eine Aufzeichnung an einer Nebenstelle abgespielt. Diese Nebenstelle kann den Anruf entweder entgegennehmen oder ablehnen. Die abgespielte Aufzeichnung ist normalerweise das Ergebnis einer vorhergegangenen **Sprachfrage**-Aktion, obwohl auch eine **Abhören**-Aktion verwendet werden kann.

So fügen Sie eine Aktion "Flüstern" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Flüstern**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**.



3. Geben Sie die Einzelheiten in die Felder ein.
   - **Aufnahme abspielen für**
     Geben Sie hier die Nebenstelle ein, die mit der Aufnahme des Anrufers angerufen werden soll.
   - **Durchstellungsursprung**
     Wählen Sie die Nummer aus, die auf dem Zieltelefon angezeigt werden soll.
   - **Beschreibung**
     Geben Sie eine Anrufbeschreibung ein, die auf dem Zieltelefon angezeigt wird.
   - **Zeitüberschreitung bei keiner Antwort**
     Bestimmt, wie lange der Voicemail-Server auf Antwort warten soll, bevor er die Verbindung für das Ergebnis **Keine Antwort** herstellt. Die Aktion **Flüstern** stellt keine Verbindung zur Voicemail der angewählten Nebenstelle her.
   - **Vor der Aufzeichnung abzuspielende Ansagen/Nach der Aufzeichnung abzuspielende Ansagen**
     Klicken Sie auf . Das Fenster "Wave-Editor" wird aufgerufen. Wählen Sie die Ansagen, die an der Zielnebenstelle abgespielt werden sollen, wenn diese den Anruf entgegennimmt. Die Ansagen, die nach der Aufzeichnung des Anrufers abgespielt werden, sollten die Anweisung "Wählen Sie die 1, um den Anruf anzunehmen, oder legen Sie auf, um den Anruf abzulehnen" enthalten.

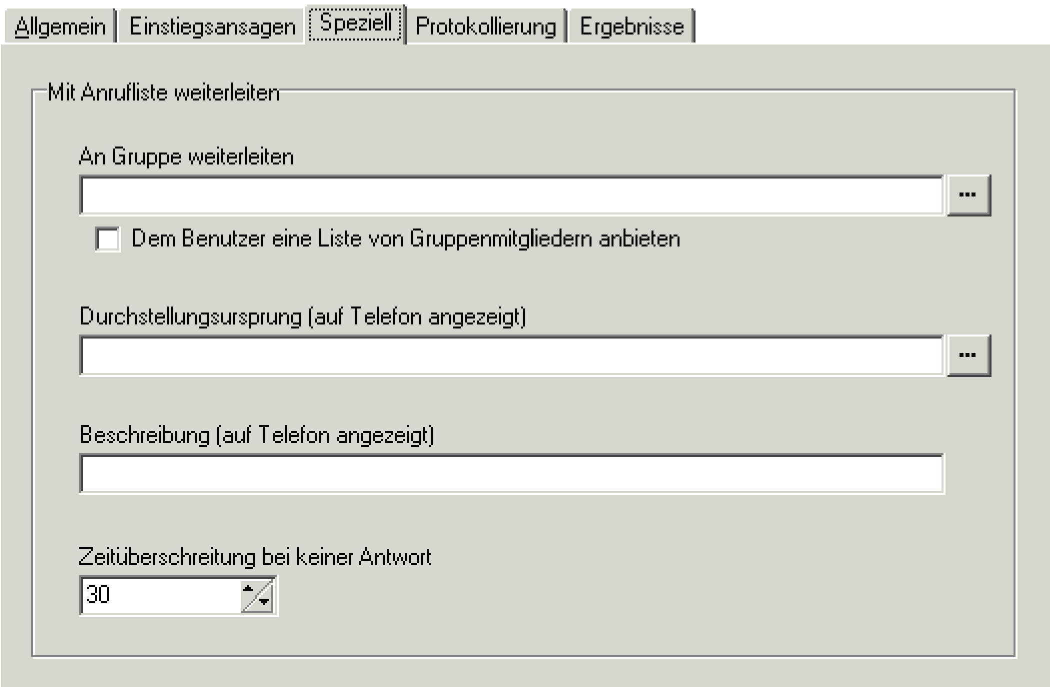
Die Aktion **Flüstern** kann mit einer Reihe nachfolgender Aktionen verbunden werden, je nachdem, ob der Anruf an der Nebenstelle entgegengenommen oder abgelehnt wird, in den Besetztzustand übergeht oder nicht beantwortet wurde.

Aktion "Anrufliste"

Mit der Aktion "Anrufliste" kann der Anrufer die Nummer der Nebenstelle angeben, zu der das Gespräch vermittelt werden soll. Ist diese Aktion aktiviert, kann die Auswahl des Anrufers dahingehend beschränkt werden, dass er eine Nebenstelle innerhalb einer bestimmten Gruppe auswählen darf. In diesem Fall handelt es sich nicht um eine Blindvermittlung. Wird der Anruf nicht entgegengenommen, kann diese Aktion eine Verknüpfung zu anderen Aktionen für Keine Antwort, Besetzt und Zeitüberschreitung bei keiner Antwort herstellen.

So fügen Sie eine Aktion "Anrufliste" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Anrufliste**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- Geben Sie in das Fel **An Gruppe weiterleiten** einen Gruppennamen ein, wenn Sie den Anrufer auf eine bestimmte Gruppe beschränken möchten.
- Markieren Sie die Option **Dem Benutzer eine Liste von Gruppenmitgliedern anbieten**, wenn Sie möchten, dass der Voicemail-Server dem Anrufer eine Liste mit Gruppenmitgliedern anbietet.
- Wählen Sie aus dem Feld **Durchstellungsursprung** die Nummer aus, die auf dem Zieltelefon angezeigt werden soll.
- Geben Sie eine Beschreibung des Anrufs, die auf dem Zieltelefon erscheinen soll, in das Feld **Beschreibung** ein.
- Legen Sie den Wert für **Zeitüberschreitung bei keiner Antwort** fest. Der ausgewählte Wert legt fest, wie lange der Voicemail-Server auf eine Antwort warten soll, bevor er seine Verbindung für "Zeitüberschreitung bei keiner Antwort" herstellt.



Die Ergebnisse der Aktion "Anrufliste" müssen mit den entsprechenden Aktionen verknüpft werden.

Aktion "Zielwahlname"

Mit der Aktion "Zielwahlname" haben Anrufer die Möglichkeit, den Namen der Person und/oder Gruppe, die sie kontaktieren möchten, anzugeben, indem Sie die Telefonwähltasten mit ITU-Standard-Alphabetmarkierungen benutzen. Dem Anrufer wird dann eine Liste mit verfügbaren, passenden Namen abgespielt, aus der er die gewünschte Auswahl treffen kann. Ein Beispiel für einen Anrufverlauf mit der Aktion "Zielwahlname" finden Sie im Abschnitt Zielwahlname unter VoiceMail Pro.

Die Aktion fordert den Benutzer auf, den benötigten Namen zu wählen und dann die Taste # zu drücken. Der Anrufer kann auch ***#** zum Beenden drücken, ohne eine Auswahl getroffen zu haben.

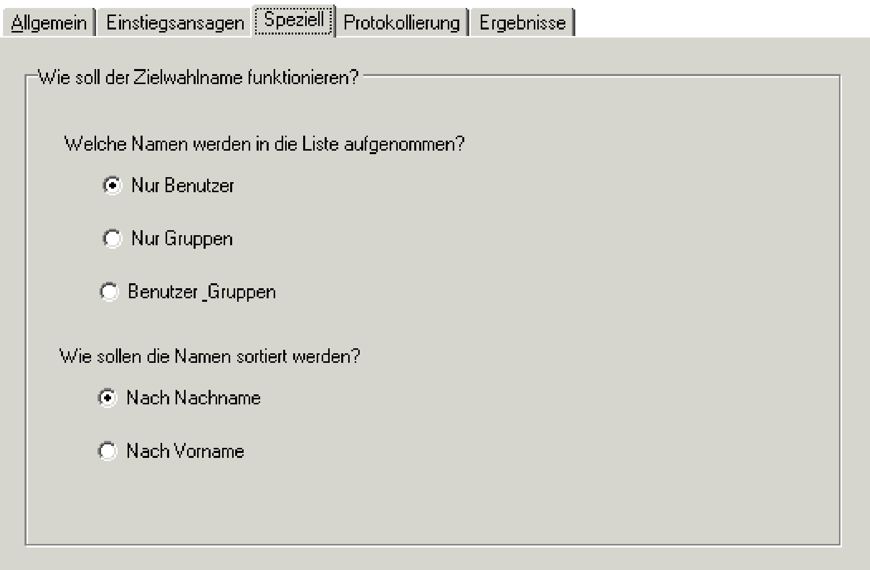
- Wird keine Übereinstimmung gefunden, kann der Benutzer den Vorgang wiederholen.
- Werden 10 oder weniger Übereinstimmungen gefunden, werden die Grußmeldungen des übereinstimmenden Mailboxnamens als Teil einer Auswahlliste abgespielt, z. B. "Drücken Sie die 1, um..., drücken Sie die 2, um...".
- Werden mehr als 10 Übereinstimmungen gefunden, wird der Anrufer aufgefordert, entweder die Taste # zu drücken, um die ersten 10 Übereinstimmungen abzuhören, oder weitere Zeichen einzugeben, um die Anzahl der Übereinstimmungen zu verringern. Wird das Abspielen der Liste ausgewählt, kann nach jeweils 10 Treffern entweder eine Auswahl getroffen oder den Ansagen zu anderen Optionen gefolgt werden.

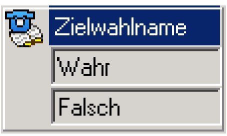
Um einen Benutzer in die Liste mit den Zielwahlnamen aufzunehmen, muss Folgendes gelten:

- Der Benutzer hat einen Mailboxnamen aufgezeichnet.
- Der Benutzer befindet sich im Telefonverzeichnis.

So fügen Sie eine Aktion "Zielwahlname" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Zielwahlname**.
2. Auf der Registerkarte **Speziell** können Sie aus drei Arten von Namen auswählen, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Benutzer, die über die Manager-Anwendung aus dem Telefonverzeichnis entfernt wurden, sind nicht enthalten. Sie können auch auswählen, auf welche Weise die Namen sortiert werden sollen.





Mögliche Ergebnisse diese Aktion sind **Wahr** und **Falsch**. Trifft der Anrufer keine Auswahl, wird das Verbindungsergebnis **Falsch** verwendet. Trifft der Anrufer eine Auswahl, wird diese in der **$KEY**-Variablen gespeichert und das Verbindungsergebnis **Wahr** verwendet. **$KEY** solltein das Mailboxfeld der folgenden Aktion eingegeben werden. Diese Methode ermöglicht die Verwendung einer Aktion **Zielwahlname**, um das Ziel für eine Folgeaktion wie z. B. **Nachrichten abrufen**, **Nachricht hinterlassen**, **Abhören** usw. festzulegen.

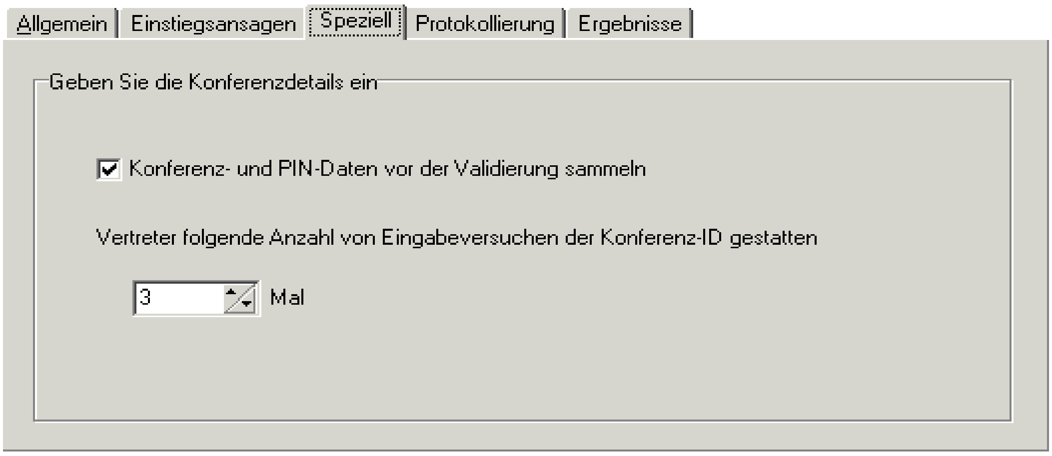
Ein Beispiel für diese Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Beispiel für einen Anrufverlauf: Zielwahlname.

Aktion "Conferencing Center"

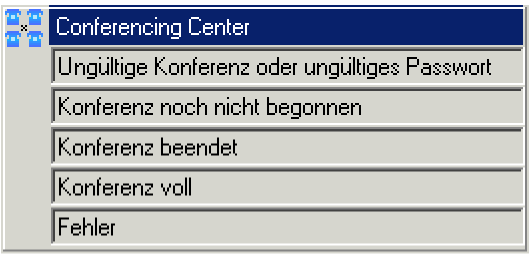
Die Aktion "Conferencing Center" wird in Verbindung mit Avaya IP Office Conferencing Center verwendet, falls diese Anwendung installiert ist. Sie bietet Anrufern eine Route zur Eingabe der Konferenz-ID und ihrer Konferenz-PIN an.

So fügen Sie eine Aktion "Conferencing Center" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Conferencing Center**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**.



- Soll der Anrufer nach seiner Konferenz-ID und dann nach der PIN gefragt werden, aktivieren Sie die Option**Konferenz- und PIN-Daten vor der Validierung sammeln**. Die Ergebnisse werden gesammelt und dann verifiziert. Ist einer der beiden Einträge ungültig, wird der Anrufer zwar benachrichtigt, jedoch nicht darüber informiert, welcher Eintrag falsch war. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden die Einträge bei der Eingabe validiert.
- Die Anzahl der Eingabeversuche für die Konferenz-ID wird mit der Option **Vertreter folgende Anzahl von Eingabeversuchen der Konferenz-ID gestatten** festgelegt. Sie können bis zu 10 Eingabeversuche zulassen. Wird die ID falsch eingegeben, lautet das Ergebnis "Fehler".



Die Aktion verfügt außerdem über mehrere Ergebnisse, die als Fehleroptionen fungieren, wenn der Anrufer nicht auf die Konferenz zugreifen kann. Die Ergebnisse lauten **Ungültige Konferenz oder ungültiges Passwort**, **Konferenz noch nicht begonnen**, **Konferenz beendet**, **Konferenz voll** und **Fehler**.

Aktion "Unterstützte Weiterleitung"

Die Aktion "Unterstützte Weiterleitung" vermittelt den Anrufer an die Nebenstelle eines bestimmten Postfachs.. Der Anrufer hört entweder Stille oder eine Wartemusik (falls verfügbar). Bei dieser Vermittlung handelt es sich nicht um eine Blindvermittlung: Wenn die Nebenstelle besetzt ist oder nicht antwortet, wird der Anrufer wieder in die alte Verbindung zurückgeschaltet.

So fügen Sie eine Aktion "Unterstützte Weiterleitung hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Unterstützte Weiterleitung**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell** Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- Geben Sie in das Feld **Mailbox** die als Ziel dienende Voicemail-Box ein, deren Nebenstelle angerufen werden soll oder wählen Sie sie aus der Liste aus.
- Wählen Sie aus dem Feld **Durchstellungsursprung** die Nummer aus, die auf dem Zieltelefon angezeigt werden soll.
- Geben Sie den Text, der auf dem Zieltelefon erscheinen soll, in das Feld **Beschreibung** ein.
- Legen Sie den Wert für **Zeitüberschreitung bei keiner Antwort** fest. Der ausgewählte Wert legt fest, wie lange der Voicemail-Server auf eine Antwort warten soll, bevor er seine Verbindung für "Zeitüberschreitung bei keiner Antwort" herstellt.



Die Ergebnisse der Aktion "Unterstützte Weiterleitung" müssen mit den entsprechenden Aktionen verknüpft werden. Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- Verwenden der Aktion "Konfigurationsmenü abspielen".
- Weiterleiten von Anrufen an Voicemail, Beispiel für einen Anrufverlauf.
- Beispiel für einen Anrufverlauf: Zielwahlname.

MS-CRM Call Data-Kennzeichnung

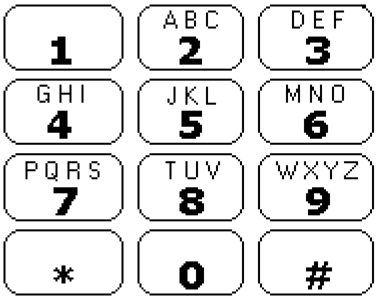
Die Aktion **Unterstützte Weiterleitung** kann zum Übergeben von Daten an MS-CRM-Benutzer und Abrufen von entsprechenden MS-CRM-Datensätzen auf der Basis dieser Daten verwendet werden. Geben Sie dazu ***<MSRM-ACT>=*** gefolgt von einer VoiceMail Pro-Systemvariablen im Feld **Beschreibung** der Aktion ein. Dies wird standardmäßig mit dem MS-CRM-Kontonummernfeld abgeglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemvariablen.

So kann der Benutzer zum Beispiel durch eine vorhergehende **Menüaktion** zur Eingabe einer Nummer aufgefordert werden. Die Zeichenfolge ***<MSCRM-ACT>=$KEY*** in der Aktion **Unterstützte Weiterleitung** blendet MS-CRM-Datensätze mit einem Verrechnungscode ein, der der vom Anrufer gewählten Nummer entspricht.

Der Abgleich mit anderen benutzerdefinierten Feldern in der MS-CRM-Datenbank kann ebenfalls angegeben werden. Wenn die Datenbank zum Beispiel ein Feld mit der Bezeichnung "Pager" enthält, kann ***<MSCRM-ACT=Pager>$KEY*** zum Abgleich der Anrufdaten mit diesem Feld verwendet werden.

Alphanumerische Aktion

Die Aktion "Alphanumerisch" ermöglicht dem Anrufer die direkte Eingabe von Text und Zahlen über die Telefonwähltasten mit ITU-Standard-Alphabetmarkierungen. Die auf das Tonwahl-Daten-Ergebnis folgende Aktion kann $KEY zum Zugriff auf die alphanumerischen Zeichen verwenden.



Benutzer geben Daten ein, indem sie die Taste mit dem benötigten Zeichen drücken. Bei Tasten mit mehreren Markierungen muss die Taste ggf. mehrmals gedrückt werden. Um beispielsweise ein **C** einzugeben, muss der Benutzer dreimal die Taste **2** drücken. Nach jedem Tastendruck wird der entsprechende Buchstabe oder die Nummer gesprochen.

Um das nächste Zeichen einzugeben, muss der Benutzer die mit den benötigten Zeichen markierte Taste oder zunächst # drücken, wenn sich das gewünschte Zeichen auf der gerade verwendeten Taste befindet.

Es stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:

- Letztes Zeichen akzeptieren und Eingabe des nächsten Zeichens beginnen, falls sich das gewünschte Zeichen auf der soeben verwendeten Taste befindet.

***1** - Bisher eingegebene Zeichen anhören.

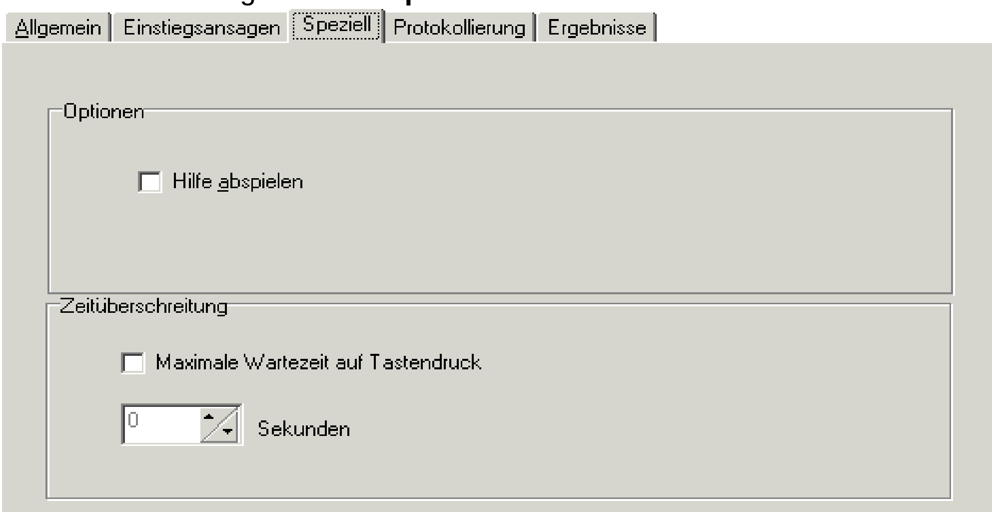
***2** - Alle bisher eingegebenen Zeichen löschen.

***3** - Zuletzt eingegebenes Zeichen löschen.

***#** - Eingegebene Zeichenfolge übernehmen und zur nächsten Anrufverlaufsaktion wechseln.

So fügen Sie eine Aktion "Alphanumerisch" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie-Aktionen** und wählen Sie **Alphanumerisch**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**



- Markieren Sie die Option **Hilfe abspielen**, wenn Sie möchten, dass der Anrufer gesprochene Anweisungen zur Eingabe der Informationen hört.
- Wenn Sie ein Zeitüberschreibungsergebnis der Aktion wünschen, markieren Sie die Option **Maximale Wartezeit auf Tastendrücke** und legen die Anzahl der Sekunden für die Zeitüberschreibung fest.



Die Aktion "Alphanumerische Erfassung" hat drei Ergebnisse, die mit entsprechenden Aktionen verknüpft werden können.

- **Zeitüberschreitung** - Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn im Zeitrahmen, der von der Aktion festgelegt wird, kein Tastendruck erfolgt. Wenn die Option **Maximale Wartezeit auf Tastendrücke** auf der Registerkarte "Speziell" nicht ausgewählt wird, steht das Zeitüberschreitungsergebnis nicht zur Verfügung.
- **DTMF-Daten** - Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn der Anrufer Daten eingibt (wobei er nach jedem Zeichen ein # einfügt) und anschließend *# drückt.
- **Keine DTMF-Daten** - Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn der Anrufer *# drückt, ohne Daten eingegeben zu haben.

Ein Beispiel für eine in einem Anrufverlauf verwendeten Aktion finden Sie unter Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefonen).

Diverse Aktionen

Überblick

Diverse Aktionen

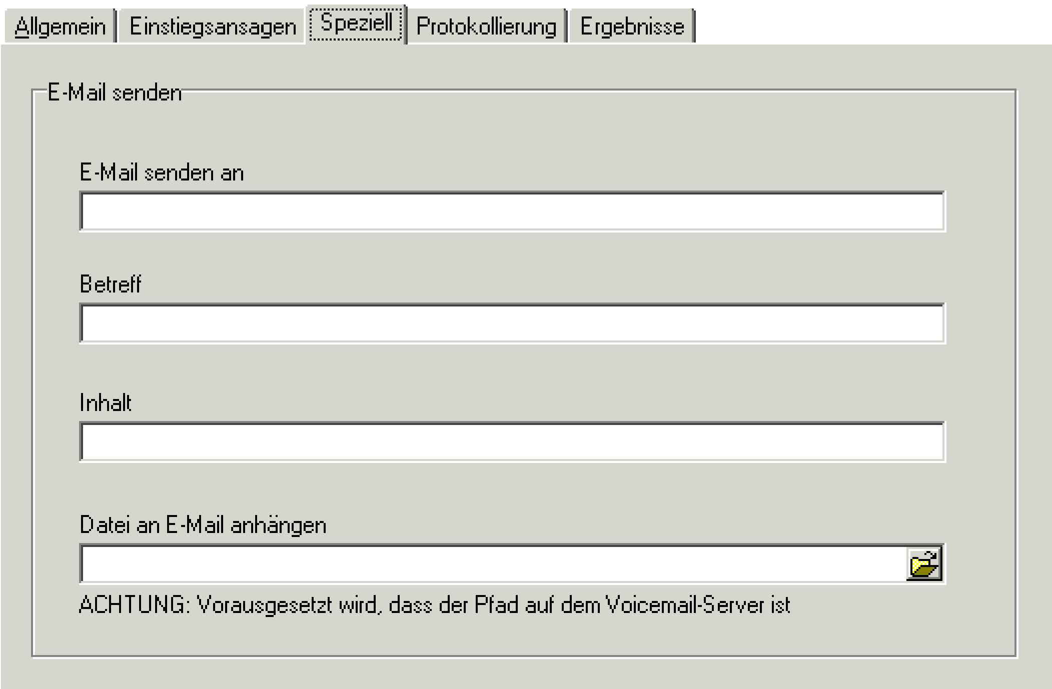
- **Aktion "E-Mail"**: Aufnahme per E-Mail versenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "E-Mail".
- **Aktion "Tür öffnen"**: Türrelais öffnen und/oder schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Tür öffnen".
- **Aktion "Alarm aktivieren"**: Zeit für Weck-/Erinnerungsruf festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Alarm aktivieren".
- **Aktion "Zeit"**: Zeitangabe für Anrufer wiedergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Zeit".
- **Aktion "Anruftransfer"**: Aufnahme für eine Nebenstelle abspielen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Anruftransfer".
- **Aktion "VBScript"**: Ermöglicht die Verwendung von Visual Basic-Skripts für Anrufsverlaufsereignisse. Weitere Informationen erhalten Sie unter Aktion "VBScript".
- **Remote-Anrufverlauf**: Ermöglicht die Integration von Anrufverläufen in einen vorhandenen Anrufverlauf, die an anderer Stelle entwickelt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Remote-Anrufverlauf.

Aktion "E-Mail"

Die Aktion "E-Mail" wird verwendet, um eine Aufzeichnung an eine bestimmte E-Mail-Adresse zu senden.

So fügen Sie eine Aktion "E-Mail" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **E-Mail**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- Tragen Sie in das Feld **E-Mail senden an** die E-Mail-Adresse des Empfängers ein.
- In das Feld **Betreff** geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail-Nachricht ein.
- Geben Sie den Text für die E-Mail-Nachricht in das Feld **Inhalt** ein.
- Im Feld **Datei an E-Mail anhängen** muss die aufgezeichnete Datei ausgewählt werden, die an die E-Mail angehängt werden soll. Wird hier nur ein **$**-Zeichen eingegeben, dann verwendet die Aktion die Aufnahme, die durch eine zuvor abgefragte Aktion **Nachricht hinterlassen** oder die Aktion **Sprachabfrage** aufgezeichnet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Nachricht hinterlassen" und Aktion "Sprachabfrage".



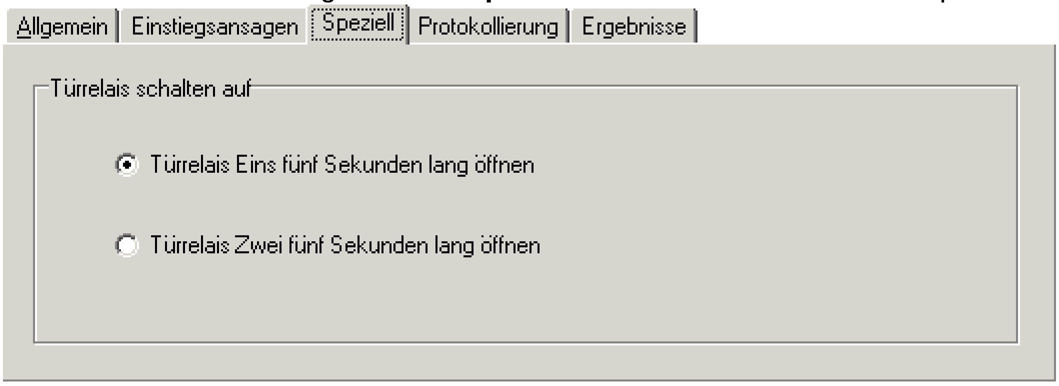
Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Aktion "Tür öffnen"

Die Aktion "Tür öffnen" aktiviert eines der Türöffnungs-Relais der IP Office-Steuereinheit.

So fügen Sie eine Aktion "Tür öffnen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **Tür öffnen**.
2. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Speziell** eine der beiden Türrelais-Optionen.





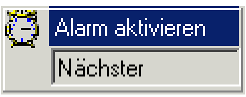
Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Aktion "Alarm aktivieren"

Bei der Aktion "Alarm aktivieren" gibt der Benutzer die Uhrzeit an, zu der er einen Weck- oder Erinnerungsruf erhalten möchte, und zeichnet eine Nachricht für den Weckruf auf.. Der Benutzer wird dann zu diesem Zeitpunkt vom Voicemail-Server angerufen. Ein Benutzer kann mehrere Alarme festlegen, die zu verschiedenen Zeitpunkten ausgelöst werden. Nachdem ein Alarm ausgelöst wurde, wird er gelöscht.

So fügen Sie eine Aktion "Alarm aktivieren" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **Alarm aktivieren**.
2. Sie müssen eine Nachricht für den Alarmanruf auf der Registerkarte **Einstiegsansagen** aufzeichnen.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Aktion "Zeit"

Die Aktion "Zeit" gibt die aktuelle Zeit auf dem Voicemail-Server-PC wieder. Anschließend kann eine Kurzwahl verwendet werden, um durch diese Aktion externe Anrufe an eine Zeitansage zu ersetzen.

So fügen Sie eine Aktion "Zeit" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **Zeit**.



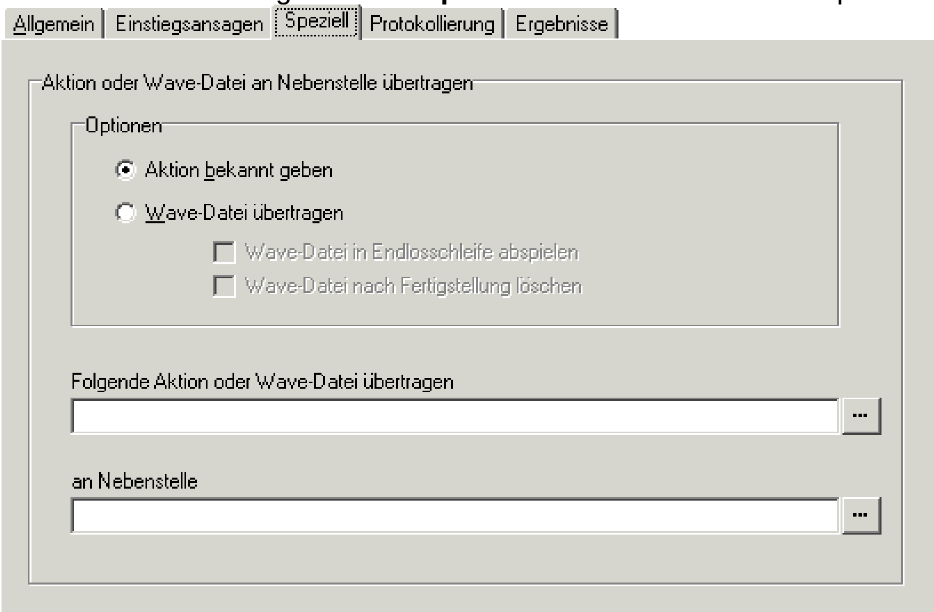
Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

Aktion "Anruftransfer"

Die Aktion "Anruftransfer" kann verwendet werden, um eine andere Nebenstelle mit einem bestimmten Anrufverlaufs-Anfangspunkt zu verbinden oder eine Aufzeichnung für diese Nebenstelle abzuspielen.

So fügen Sie eine Aktion "Anruftransfer" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **Anruftransfer**.
2. Füllen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- **Wave-Datei übertragen**
  Spielt die ausgewählte .wav-Datei ab. Wenn **Wave-Datei übertragen** aktiviert ist, können zwei Optionen ausgewählt werden.
  - **Wave-Datei in Endlosschleife abspielen** - Die .wav-Datei wird in einer fortlaufenden Schleife abgespielt.
  - **Wave-Datei nach Fertigstellung löschen** - Die .wav-Datei wird nach dem Abspielen gelöscht.
- **Folgende Aktion übertragen**
  Geben Sie den Namen des gewünschten Anfangspunkts ein oder klicken Sie auf "Durchsuchen", um den Anfangspunkt auszuwählen. Um eine Aufzeichnung abzuspielen, geben Sie **c:\EigeneWavs\Hallo.wav** ein (ersetzen Sie Dateipfad und -namen durch die entsprechenden Angaben für die Wave-Datei, die abgespielt werden soll).
- **An Nebenstelle**
  Geben Sie die anzurufende Nebenstelle ein oder wählen Sie sie aus. Der Voicemail-Server versucht dann während der folgenden Stunde im 5-Minuten-Abstand, den Anruf zuzustellen, bis er erfolgreich ist.
  - **Durchsagen** - Die Aktion "Anruftransfer" kann verwendet werden, um eine .wav-Datei für eine Nebenstellennummer als Durchsage abzuspielen. Dies ist auch möglich für Nebenstellennummern von Sammelanschlüssen. Geben Sie hierzu **PAGE:** gefolgt von der gewünschten Nebenstellennummer ein. In diesem Fall wird die Wave-Datei nicht in einer Endlosschleife abgespielt, auch wenn diese Option aktiviert ist.



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

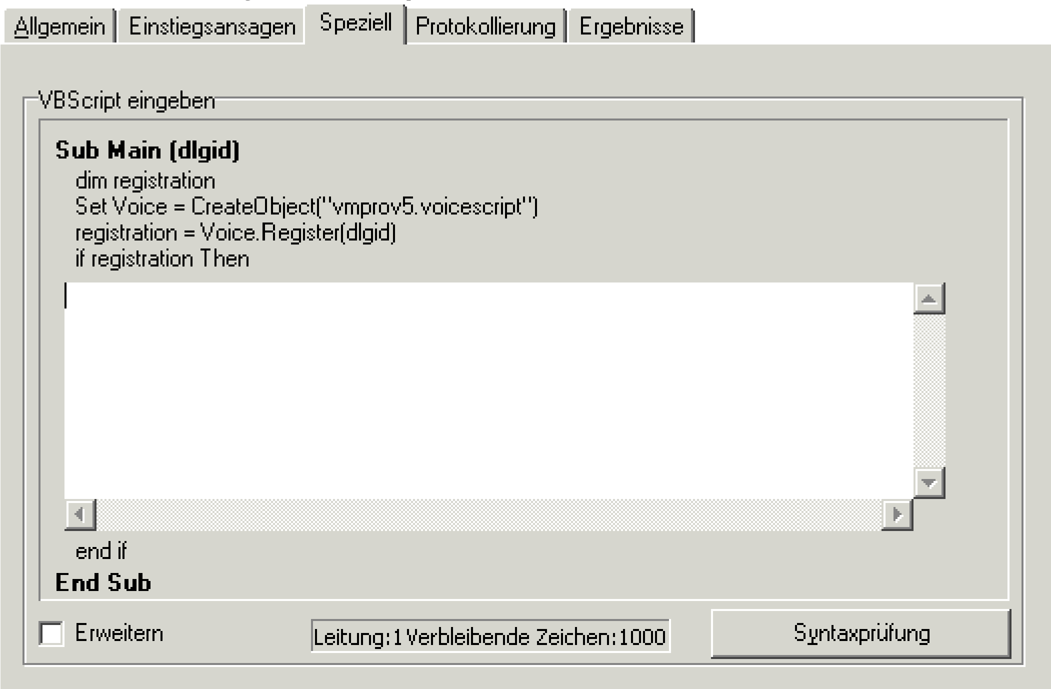
Die Aktion "VBScript"

Die Aktion "VBScript" ermöglicht es einem Administrator, zusätzliche Anrufverlaufslogik mittels VBScript-Befehlen zu erstellen. Es stehen eine Reihe vordefinierter Methoden und Systemvariablen zur Verfügung. Hinzugefügte Skripte können durch Klicken auf die Schaltfläche **Syntaxprüfung** verifiziert werden. Einzelheiten zu den unterstützten Eigenschaften und Verfahren finden Sie im Abschnitt "VBScript". Weitere Informationen finden Sie unter VBScript-Eigenschaften: Überblick.

- Zur Verwendung von VBScript muss eine gültige **VM Pro VBScript**-Lizenz in der IP Office-Konfiguration eingetragen sein.

So fügen Sie eine Aktion "VBScript" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **VBScript.**
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**.



- **VB-Skript eingeben**
  Geben Sie im Bereich Skript den gewünschten VBScript-Code ein. Einzelheiten zu den unterstützten Systemvariablen und COM-Methoden sind über ein Kontextmenü im VBScript-Bereich verfügbar. Das Skript darf maximal 1000 Zeichen umfassen.
- **Erweitern**
  Aktivieren Sie die Option **Erweitern**, um einen größeren Skript-Bereich anzuzeigen.
- **Syntaxprüfung**
  Klicken Sie auf die Schaltfläche **Syntaxprüfung**, um Ihre Eingabe auf Fehler zu überprüfen.



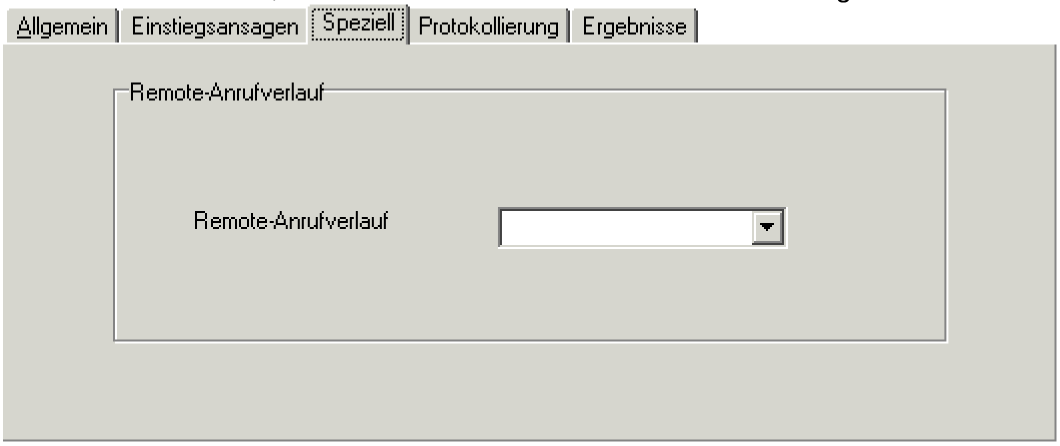
Diese Aktion verfügt über zwei Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Die Ergebnisse hängen von den Skripten ab, die auf der Registerkarte Speziell eingegeben wurden.

Remote-Anrufverlauf

Mit Hilfe der Aktion "Remote-Anrufverlauf" kann ein Anrufverlauf, der in einer anderen Anwendung entwickelt wurde, in Form einer .vmp-Datei in einen vorhandenen Anrufverlauf integriert werden. Diese Aktion soll es ermöglichen, Anrufverläufe, die in anderen Anwendungen wie zum Beispiel im IP Office-Assistenten entwickelt wurden, auf dem VoiceMail Pro-Server abzulegen und in dessen angepasste Anrufverläufe zu integrieren.

So fügen Sie eine Aktion "Remote-Anrufverlauf" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und wählen Sie anschließend **Remote-Anrufverlauf**.
2. Das Feld **Remote-Anrufverlauf** auf der Registerkarte **Speziell** zeigt eine Liste von Remote-Anrufverlaufsdateien, die auf den VoiceMail Pro-Server heruntergeladen wurden.





Die Aktion "Remote-Anrufverlauf" hat keine Ergebnisse. Die nachfolgende Anrufverarbeitung wird durch die Aktionen im Remote-Anrufverlauf bestimmt.

Bedingungsaktionen

Überblick

Bedingungsaktionen

Diese Aktionen werden verwendet, um Verzweigungen beim Routing von Anrufen zu erstellen, je nachdem, ob ein Wert wahr oder falsch ist.

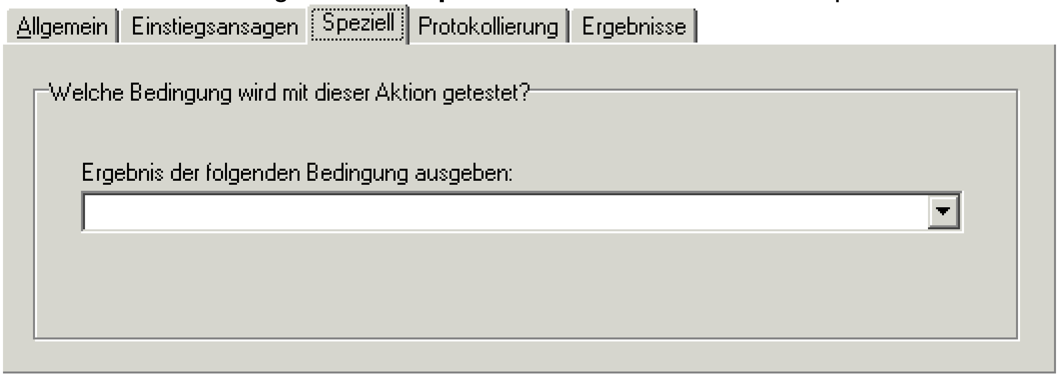
- **Aktion "Bedingung testen"**: Überprüfen, ob eine Bedingung Wahr oder Falsch ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Bedingung testen".
- **Aktion "Benutzervariable setzen"**: Variable auf einen bestimmten Wert setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Benutzervariable setzen".
- **Aktion "Benutzervariable testen"**: Wert einer Variablen überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Benutzervariable testen".
- **Aktion "Ziffern überprüfen"**: Überprüfen, ob die vom Benutzer gewählte Eingabe den voreingestellten Ziffern entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Ziffern überprüfen".

Aktion "Bedingung testen"

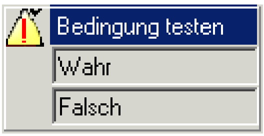
Die Aktion "Bedingung testen" verfügt über die Ergebnisse **Wahr** und **Falsch**, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Die Bedingungen werden über den Bedingungseditor festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Der Bedingungseditor: Überblick.

So fügen Sie eine Aktion "Bedingung testen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Bedingungsaktionen** und wählen Sie **Bedingung testen**.
2. Füllen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- **Ergebnis der folgenden Bedingung ausgeben:** Ermöglicht eine Auswahl zwischen den aktuell eingerichteten Bedingungen.



Geben Sie die Verknüpfungen für die Ergebnisse ein. Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion "Bedingung testen" finden Sie unter:

- Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss
- Beispiel für einen Anrufverlauf mit $POS
- Benutzerdefinierte Variablen

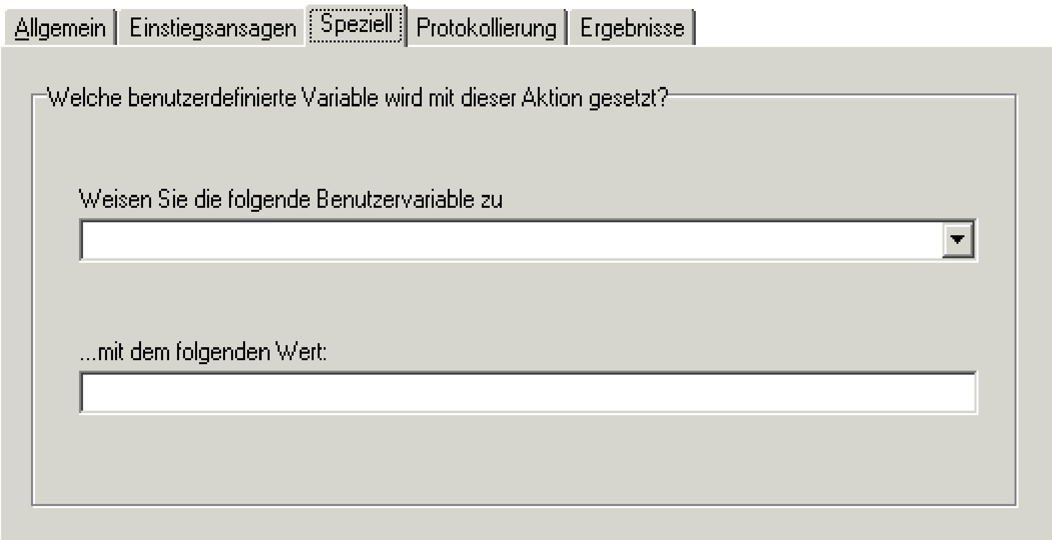
Aktion "Benutzervariable setzen"

Die Aktion "Benutzervariable setzen" setzt eine Variable auf einen bestimmten Wert. Andere Anrufverläufe können dann die Aktion **Benutzervariable testen** verwenden, um zu überprüfen, ob die Variable einen bestimmten Wert aufweist.

- Die Variable muss zuerst über das Menü "Benutzerdefinierte Variablen" erstellt werden.

So fügen Sie eine Aktion "Benutzervariable setzen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Bedingungsaktionen** und wählen Sie anschließend  **Benutzervariable setzen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- **Weisen Sie die folgende Benutzervariable zu:** Der Name der Benutzervariablen.
- **Mit dem folgenden Wert:** Der Wert der Variablen.



Auf diesen Aktionstyp sollte nach Möglichkeit eine andere Aktion folgen (falls nötig eine Aktion **Trennen**), deren Einstiegsansage dem Anrufer bestätigt, dass der Wert festgelegt wurde. In manchen Fällen, z.B. wenn der Benutzer über eine Kurzwahl auf die Aktion **Benutzervariable setzen** zugreift, kann es passieren, dass die Variable nicht gesetzt wird, wenn der Benutzer zu schnell auflegt. Die Verwendung einer nachfolgenden Aktion mit Bestätigungsnachricht verhindert, dass der Benutzer zu schnell auflegt.

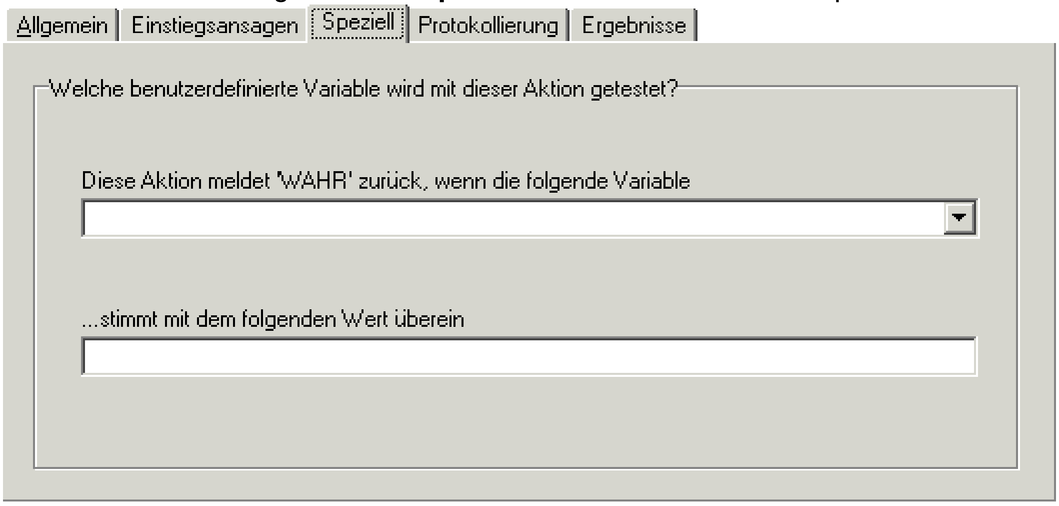
Ein Beispiel für diese Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Benutzerdefinierte Variablen.

Aktion "Benutzervariable testen"

Die Aktion "Benutzervariable testen" verfügt über die Ergebnisse **Wahr** und **Falsch**, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Das Ergebnis hängt davon ab, ob eine Benutzervariable einem bestimmten Wert entspricht.. Die Aktion **Benutzervariable setzen** kann in anderen Anrufen verwendet werden, um den Wert der Variablen zu setzen.

So fügen Sie eine Aktion "Benutzervariable testen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Bedingungsaktionen** und wählen Sie **Benutzervariable testen**.
2. Füllen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- **Diese Aktion meldet 'WAHR' zurück, wenn die folgende Variable:** Der Name der zu überprüfenden Benutzervariablen.
- **stimmt mit dem folgenden Wert überein:** Der Wert der Variablen, die als Ergebnis **Wahr** zurückgibt.

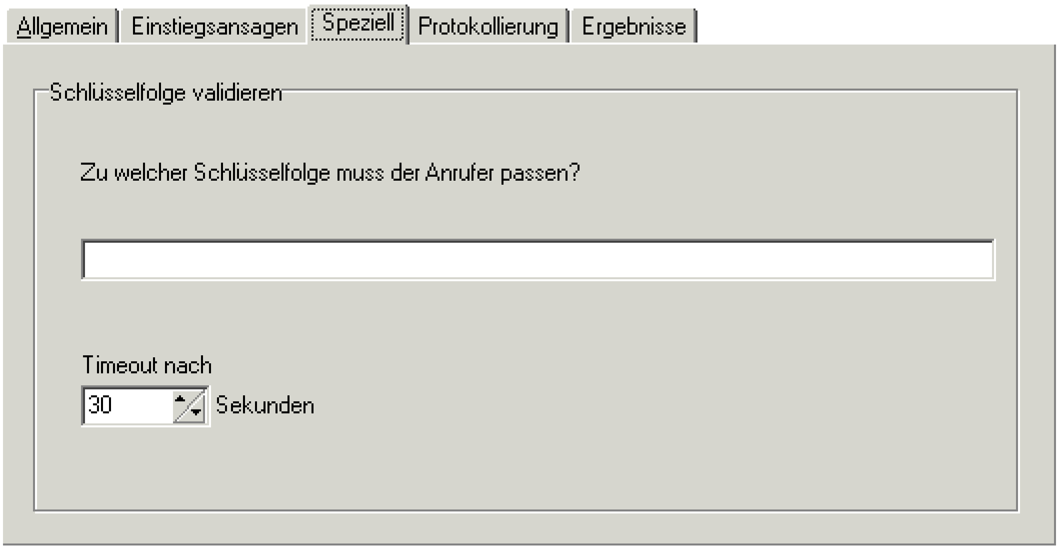
Diese Aktion verfügt über zwei Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Ein Beispiel für diese Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Benutzerdefinierte Variablen.

Aktion "Ziffern überprüfen"

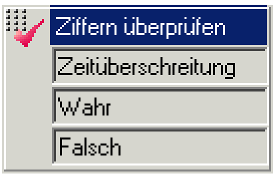
Die Aktion "Ziffern überprüfen" wird unter VoiceMail Pro 1.2.6 oder höher unterstützt. Für diese Aktion muss der Anrufer eine bestimmte Abfolge von Tonwahl-Ziffern eingeben.

So fügen Sie eine Aktion "Ziffern überprüfen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Bedingungsaktionen** und wählen Sie **Ziffern überprüfen**.
2. Füllen Sie auf der Registerkarte **Speziell** die Felder mit den entsprechenden Details aus.



- **Welche Nummernfolge muss der Anrufer eingeben?:** Geben Sie die Nummernfolge ein, die der Anrufer wählen muss, um das Verbindungsergebnis Wahr zu erhalten. Wenn der Eintrag abgeschlossen ist, sollte der Benutzer # drücken. Dies sollte in der Einstiegsansage erwähnt werden.
- **Zeitüberschreitung nach:** Wird verwendet, wenn der Anrufer keine Ziffern eingibt oder die Eingabe nicht innerhalb der vorgeschriebenen Zeit beendet. In diesem Fall wird das Verbindungsergebnis "Zeitüberschreitung" verwendet.



Mögliche Ergebnisse diese Aktion sind **Wahr**, **Falsch** und **Zeitüberschreitung**. Das Verbindungsergebnis **Wahr** wird verwendet, wenn der Anrufer die passende Nummernfolge wählt. Das Verbindungsergebnis **Falsch** wird verwendet, wenn der Anrufer nicht die passende Nummernfolge wählt. Das Verbindungsergebnis **Zeitüberschreitung** wird verwendet, wenn der Anrufer die passende Nummernfolge nicht innerhalb des eingestellten Zeitraums vollständig wählt.

Datenbankaktionen

Überblick

Datenbankaktionen

Mit diesen Aktionen können Daten aus der Datenbank ausgelesen und zur Datenbank hinzugefügt werden..

- **Aktion "Datenbank öffnen"**: Eine Datenbank öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Datenbank öffnen".
- **Aktion "Datenbank ausführen"**: Ein Aktion in einer Datenbank durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Datenbank ausführen".
- **Aktion "Daten aus Datenbank abrufen"**: Informationen aus einer Datenbank abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Daten aus Datenbank abrufen".
- **Aktion "Datenbank schließen"**: Eine Datenbank schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Datenbank schließen".

Die Datenbankaktionen können in einem Anrufverlauf verwendet werden, um einen automatisierten Bestellvorgang zu erstellen. Einzelheiten aus einer Datenbank können für den Anrufer abgespielt und Antworten aufgezeichnet werden. Beispiele für die Verwendung von Datenbankaktionen finden Sie im Abschnitt "IVR-Datenbankverbindung". Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankszenario.

Hinweis

- Um Datenbankaktionen mit VoiceMail Pro verwenden zu können, muss eine Lizenz für **VMPro-Datenbankschnittstelle** in die IP Office-Konfiguration eingegeben werden.

Aktion "Datenbank öffnen"

Mit der Aktion "Datenbank öffnen" kann eine Datenbank eines Drittherstellers eingebunden werden. Wenn die Verbindung mit der Datenbank hergestellt werden kann, lautet das Ergebnis **OK**, andernfalls lautet es **FEHLER**. Besteht bereits eine Verbindung zu der Datenbank, wird die aktuelle Verbindung beendet und die neu angefragte Verbindung wird geöffnet.

So fügen Sie eine Aktion "Datenbank öffnen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Datenbankaktionen** und wählen Sie **Datenbank öffnen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Die Verbindungszeichenkette zum Öffnen der Datenbank kann direkt in das Feld eingegeben werden. Hilfe zur Erstellung der Verbindungszeichenkette erhalten Sie durch Klicken auf das Symbol ... . Das Fenster "Eigenschaften Verbindung" wird geöffnet.
   - **Registerkarte "Betreiber"**
     Wählen Sie den OLE DB-Anbieter aus, der für die Datenverbindung verwendet werden soll. Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Registerkarte **Verbindung** zu wechseln.
   - **Registerkarte "Verbindung"**
     Spezielle Angaben zum Datenbankanbieter, die vervollständigt werden müssen. Hilfe zu den Informationen in diesen Feldern erhalten Sie, indem Sie auf die Schaltfläche **Hilfe** klicken. Die verfügbaren Felder hängen von der Art des Anbieters ab. Um zu überprüfen, ob die eingegebenen Informationen den Zugang zur Datenbank ermöglichen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Testverbindung**. Bei erfolgreicher Anmeldung an der Datenbank wird die Nachricht **Testverbindung erfolgreich** angezeigt.
   - **Registerkarte "Erweitert"**
     Netzwerkeinstellungen und andere Einstellungen, z. B. Zugriffsrechte. Die angezeigten Felder hängen von der Art des ausgewählten Anbieters ab. Klicken Sie auf **Hilfe**, um weitere Informationen zu den Feldern anzuzeigen.
   - **Alle**
     Die Eigenschaften, die auf den vorigen Registerkarten ausgewählt wurden, werden auf der Registerkarte **Alle** angezeigt. Wählen Sie den Namen aus und klicken Sie auf **Wert bearbeiten**, um bei Bedarf Änderungen vorzunehmen.



Die Ergebnisse der Aktion "Datenbank öffnen" können nur "Erfolg" oder "Fehler" lauten. Fügen Sie den entsprechenden Aktionen Verbindungen hinzu. Ein Beispiel für eine Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Beispiel einer IVR-Datenbankverbindung, Abrufen von Daten aus der Datenbank.

Aktion "Datenbank ausführen"

Die Aktion "Datenbank ausführen" führt eine SQL-Abfrage in einer Datenbank durch, die zuvor mit der Aktion **Datenbank öffnen** geöffnet wurde. Eine SQL-Abfrage, die über die Aktion **Datenbank ausführen** erstellt wurde, unterstützt keine Leerstellen in Feld- bzw. Tabellennamen. Um Probleme in einer Microsoft Access-Datenbank zu vermeiden, sollten Feldnamen nicht denselben Namen wie der zugehörige Feldtyp erhalten. Verwenden Sie beispielsweise nicht *Nummer* als Namen für ein Nummernfeld.

So fügen Sie eine Aktion "Datenbank ausführen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Datenbankaktionen** und wählen Sie **Datenbank ausführen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Das Fenster "SQL-Assistent" wird aufgerufen. Verwenden Sie den Assistenten, um die SQL-Abfrage zu erstellen.



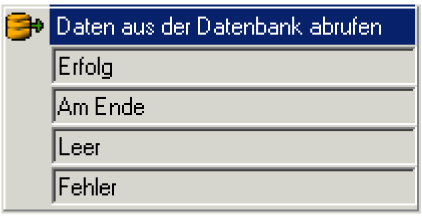
Die Ergebnisse der Aktion "Datenbank ausführen" können nur "Erfolg" oder "Fehler" lauten. Fügen Sie den entsprechenden Aktionen Verbindungen hinzu. Ein Beispiel der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Beispiel einer IVR-Datenbankverbindung, Abrufen von Daten aus der Datenbank und Eingeben von Details in die Datenbank.

Aktion "Daten aus Datenbank abrufen"

Wenn eine Abfrage an eine Datenbank erfolgt ist (siehe Aktion "Datenbank ausführen"), wird ein Ergebnis oder eine Ergebnismenge ausgegeben. Die Aktion "Daten aus Datenbank abrufen" ermöglicht den Zugriff auf Datenelemente, wenn eine Ergebnismenge ausgegeben wird.

So fügen Sie eine Aktion "Daten aus Datenbank abrufen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Datenbankaktionen** und wählen Sie **Daten aus Datenbank abrufen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Wählen Sie aus, wie Sie die Daten abrufen möchten.
    - **Nächsten Listeneintrag aufrufen**:- Erleichtert dem Anrufverlauf das Abarbeiten einer Liste mit Ergebnissen, die von der Aktion "Datenbank ausführen" ausgegeben wurden.
    - **Voriges Element in der Liste abrufen**: - Erleichtert dem Anrufverlauf das Abarbeiten einer Liste mit Ergebnissen, die von der Aktion "Datenbank ausführen" ausgegeben wurden.
    - **Erstes Element in der Liste abrufen**: - Erleichtert dem Anrufverlauf das Springen an den Anfang der Liste und somit die Ausgabe aller Elemente in der Liste.
    - **Letztes Element in der Liste abrufen**: - Erleichtert dem Anrufverlauf das Springen an das Ende der Liste und somit die Ausgabe aller Elemente in der Liste.



Die Aktion "Daten von Datenbank abrufen" hat vier Ergebnisse.

- **Erfolg**: - Der aktuelle Datensatz wurde erfolgreich der Variablen $DBD zugewiesen.
- **Am Ende**: - Sie haben das Ende der Liste erreicht; die Variable $DBD enthält keine Informationen.
- **Leer**: - Die Methode "Ausführen" hat keine Daten ausgegeben, die Variable $DBD enthält keine Informationen.
- **Fehler**: - Beim Versuch, den nächsten Datensatz abzurufen, ist ein Problem aufgetreten. Die Variable $DBD enthält keine Informationen.

Beispiele für die Verwendung von Datenbankaktionen finden Sie im Abschnitt "IVR-Datenbankverbindung". Ein Beispiel für eine Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter Beispiel einer IVR-Datenbankverbindung, Abrufen von Daten aus der Datenbank.

Aktion "Datenbank schließen"

Mit der Aktion "Datenbank schließen" wird die aktuelle Datenbankverbindung geschlossen. Falls die Datenbank geöffnet ist, wenn ein Anruf beendet wird, wird die Aktion **Datenbank schließen** automatisch ausgeführt.

So fügen Sie eine Aktion "Datenbank schließen" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Datenbankaktionen** und wählen Sie **Datenbank schließen**.
2. Hierzu ist keine Registerkarte "Speziell" vorhanden.



Die Ergebnisse der Aktion "Datenbank schließen" können nur "Erfolg" oder "Fehler" lauten. Fügen Sie den entsprechenden Aktionen Verbindungen hinzu.

Warteschlangenaktionen

Überblick

Warteschlangenaktionen

Diese Aktionen sind Gruppenwarteschlangen zugeordnet und daher für Benutzer- und Kurzwahl-Anfangspunkte nicht verfügbar.

- Die Option **Anrufe mit Ansagen synchronisieren** in IP Office Manager sollte bei Nutzung der Warteschlangenaktionen nicht benutzt werden. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch zu IP Office Manager.

Aktion "Geschätztes Warteschlangenende": Sagt die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Anrufs an. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Geschätztes Warteschlangenende".

Aktion "Wartschlangenposition": Sagt die Warteschlangenposition des Anrufers an. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Warteschlangenposition".

Aktion "Geschätztes Warteschlangenende"

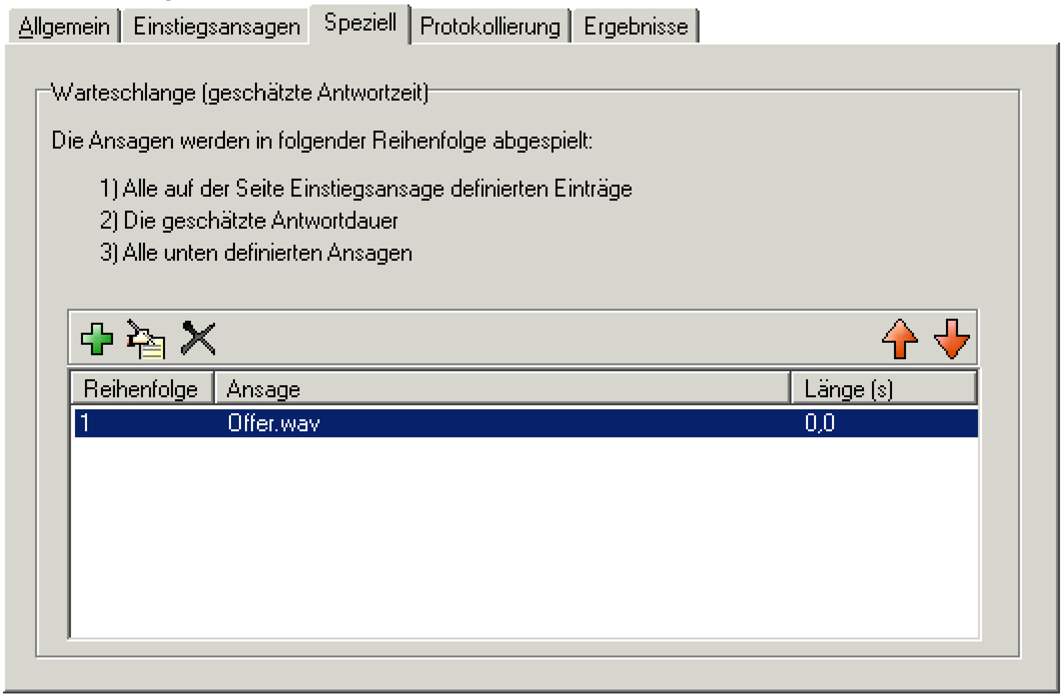
Die Aktion "Geschätztes Warteschlangenende" teilt dem Anrufer in der Warteschlange die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs mit. Das geschätzte Warteschlangenende basiert auf der Warteschlangenzeit der letzten 5 beantworteten Anrufe. Das geschätzte Warteschlangenende wird immer auf die nächste Minute aufgerundet. Ein Beispiel finden Sie unter Anpassen der Warteschlangenfunktion.

Das geschätzte Warteschlangenende wird von IP Office berechnet und zur Verfügung gestellt, wenn das Abspielen einer ersten oder zweiten Warteschlangenansage für einen Anrufer angefordert wird.

- **Hinweis zur Priorität des Routings ankommender Anrufe**
  IP Office unterstützt eine konfigurierbare Prioritätseinstellung (1, 2 oder 3) für das Routing ankommender Anrufe. Anrufe mit einer höheren Priorität werden in der Anrufwarteschlange an eine Position vor den Anrufen mit niedriger Priorität verschoben. Diese Funktion ist mit den Nachrichten **Geschätztes Warteschlangenende** und **Warteschlangenposition** nicht kompatibel, da die gesprochene Warteschlangenposition und das geschätztes Warteschlangenende von Anrufen mit höherer Priorität außer Kraft gesetzt werden können.

So fügen Sie eine Aktion "Geschätztes Warteschlangenende" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Warteschlangenaktionen** und wählen Sie anschließend **Geschätztes Warteschlangenende**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Diese Registerkarte kann weitere Ansagen enthalten, die dem Anrufer vorgespielt werden, nachdem er die Nachricht über das geschätzte Warteschlangenende hört.



3. Die Registerkarte **Einstiegsansagen** sollte alle Ansagen enthalten, die dem Anrufer vorgespielt werden, bevor er die Nachricht über das geschätzte Warteschlangenende hört. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte "Einstiegsansagen".



Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion.

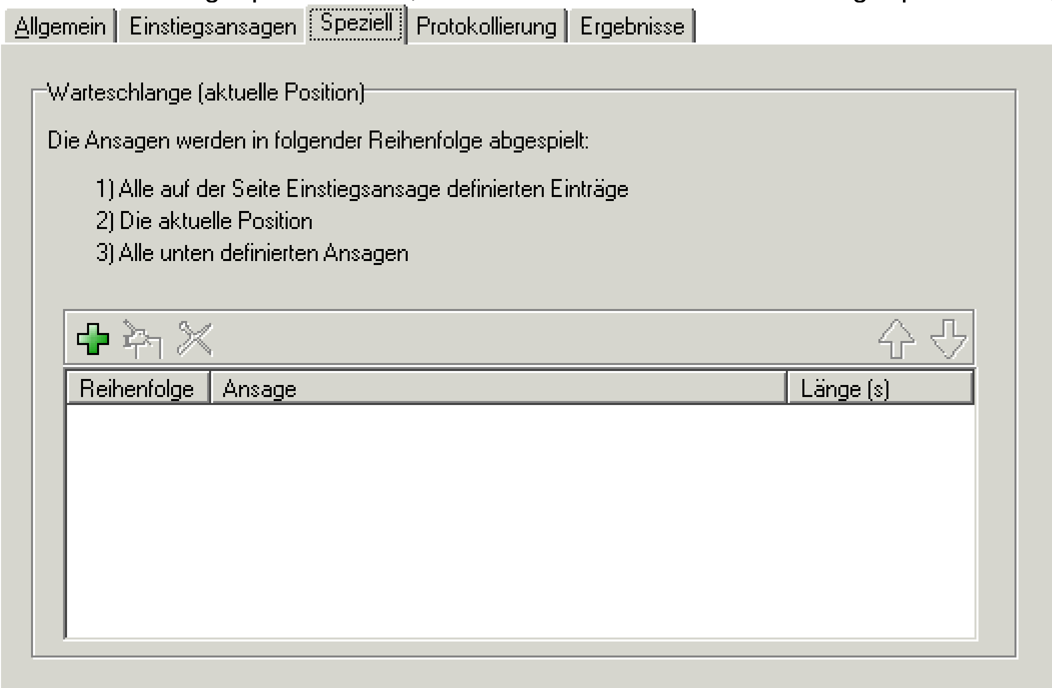
Aktion "Wartschlangenposition"

Die Aktion "Warteschlangenposition" spielt eine Ansage ab, in der dem Anrufer seine Position in der Anrufwarteschlange für die Gruppe mitgeteilt wird. Die Wartschlangenposition wird von IP Office zur Verfügung gestellt, wenn das Abspielen einer ersten oder zweiten Warteschlangenansage für einen Anrufer angefordert wird.

- **Hinweis zur Priorität des Routings ankommender Anrufe**
  IP Office unterstützt eine konfigurierbare Prioritätseinstellung (1, 2 oder 3) für das Routing ankommender Anrufe. Anrufe mit einer höheren Priorität werden in der Anrufwarteschlange an eine Position vor den Anrufen mit niedriger Priorität verschoben. Diese Funktion ist mit den Nachrichten **Geschätztes Warteschlangenende** und **Warteschlangenposition** nicht kompatibel, da die gesprochene Warteschlangenposition und das geschätztes Warteschlangenende von Anrufen mit höherer Priorität außer Kraft gesetzt werden können.

So fügen Sie eine Aktion "Geschätztes Warteschlangenende" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Warteschlangenaktionen** und wählen Sie anschließend **Warteschlangenposition**.
2. Die Registerkarte **Einstiegsansagen** sollte alle Ansagen enthalten, die dem Anrufer vorgespielt werden, bevor er die Nachricht über seine Position in der Warteschlange hört. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte "Einstiegsansagen".
3. Wählen Sie die Registerkarte **Speziell**. Diese Registerkarte kann weitere Ansagen enthalten, die dem Anrufer vorgespielt werden, nachdem ihm seine Warteschlangenposition mitgeteilt wurde.





Verbinden Sie das Ergebnis "Weiter" mit einer entsprechenden Aktion. Ein Beispiel für die Aktion "Warteschlangenposition" in einem Anrufverlauf finden Sie unter Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss.

Verwenden von Variablen

Systemvariablen

Es gibt eine Reihe von Systemvariablen, die zum Ausführen von Aufgaben verwendet werden können. Mit $NAM kann beispielsweise bei der Einstiegsansage einer Aktion der Name des Benutzers eingesprochen werden. Die Systemvariablen können auch in einer Bedingung mit Hilfe des Elements "Vergleichen" geprüft werden. Der Anrufverlauf wird gemäß den Variablenwerten verzweigt.

Variablen sind in der Regel sitzungsbasiert. Dies bedeutet, dass Daten nur für einen bestimmten Anruf in VoiceMail Pro gelten und nicht bis zum nächsten Anruf gespeichert werden. Einige Systemvariablen können beispielsweise als Ansagen abgespielt werden:

- **$NAM** – Spielt den Benutzernamen ab.
- **$CLI** – Spielt die CLI des Anrufers ab.
- **$RES** – Spielt das aktuelle Ergebnis ab, wenn es sich um eine .wav-Datei handelt.
- **$VAR** – Spielt die Variable als Liste von Ziffern ab.

Sprechen von Variablen für Anrufer

Im Wav-Editor können Systemvariablen anstelle des WAV-Dateinamens eingegeben werden. Der Wert der Systemvariablen wird dann gesprochen. Dies gilt für **$NAM**, **$POS** und **$ETA** in Anrufverlaufangaben in der Warteschlange und für alle Variablen, die numerische Werte enthalten. Bei Zahlen werden die einzelnen Ziffern gesprochen. Beispiel: 123 wird "eins zwei drei" gesprochen. Damit 123 als "einhundertzwanzig" gesprochen werden kann, muss TTS installiert sein und eine Textsprechaktion verwendet werden.

Die folgende Liste ist eine Zusammenfassung der in VoiceMail Pro verfügbaren Systemvariablen.

Variable	Beschreibung
$CLI	Die CLI des Anrufers, sofern verfügbar.
$CP	Die 16 Variablen **$CP0** bis **$CP15** werden zum Speichern von Werten (Anrufparametern) für die Dauer eines Anrufs verwendet. Werte können mit dem allgemeinen Aktionsbefehl in diese Variablen geschrieben werden. Dieser lautet **CP*x*:<*Wert*>**, wobei ***x*** für 0 bis 15 steht und ***<Wert>*** der zu speichernde Wert ist.
$DBD	Ein Satz mit sechs Systemvariablen **$DBD[0]** bis **$DBD[5]**. Diese repräsentieren die Felder des derzeit gewählten Datensatzes in einem Anrufverlauf, in dem Datenbankaktionen verwendet werden.
$ETA	Die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs für einen Anrufer in der Warteschlange. Kann dazu verwendet werden, den Wert als Ansage zu sprechen oder in einer Bedingung zu testen. Nur verfügbar, wenn die Anfangspunkte **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** verwendet werden.
$KEY	Die zuletzt eingegebene DTMF-Tastenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für einen Anrufverlauf.
$LOC	Die aktuelle lokale Einstellung des IP Office-Systems oder des Benutzers, falls unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Ansagen.
$NAM	Der Name des Mailbox-Benutzers (für Funktionscodes leer).
$RES	Der Wert des Ergebnisses der vorherigen Aktion. Beispiel: Wenn ein Anrufverlauf durch eine Aktion verzweigt wurde, die wahre und falsche Ergebnisse enthält, ist der Wert für $RES auf einem Zweig **Wahr** und auf dem anderen Zweig **Falsch**.
$POS	Die Position eines Anrufers in der Warteschlange. Kann dazu verwendet werden, die Position als Ansage zu sprechen oder den Wert in einer Bedingung zu testen. Nur verfügbar, wenn die Anfangspunkte **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** verwendet werden.

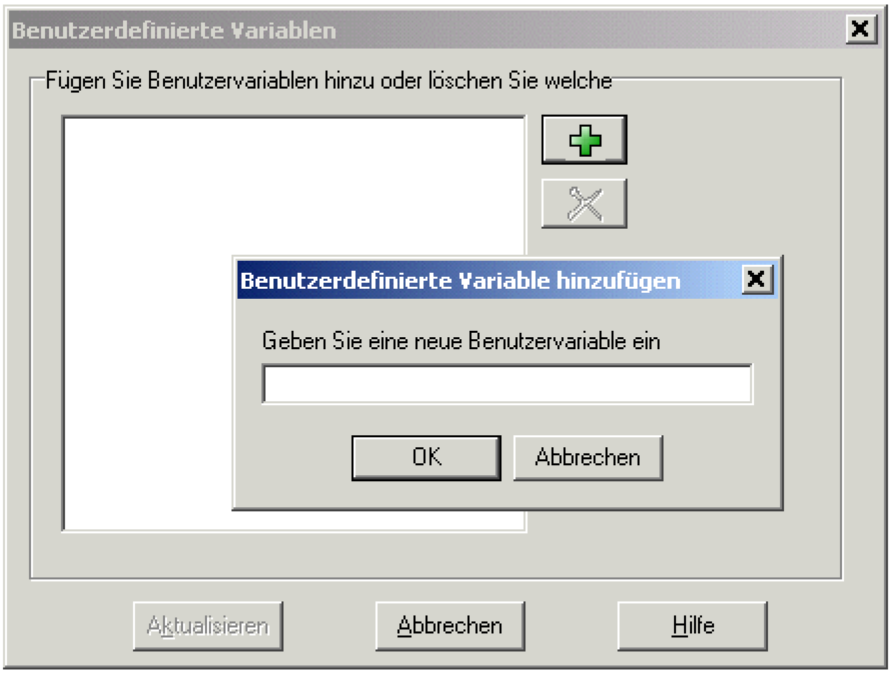
$SAV	Das zuletzt gespeicherte Ergebnis. Dieses kann bei einer allgemeinen Aktion mit dem folgenden Eintrag eingegeben werden, **Speichern:<Wert>**, z. B. **Speichern:$KEY** oder **Speichern:1234**.
$UUI	Verfügbar, wenn eine Aufzeichnung durch automatisches Aufzeichnen ausgelöst wird. Der Benutzername, der Sammelanschlussname oder der Verrechnungscode, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt Anpassen der automatischen Aufzeichnung.
$VAR	Eine allgemeine Variable, die unter anderem DTMF-Schlüsselsequenzen beinhalten kann.

Benutzerdefinierte Variablen

Sie können Benutzervariablen erstellen, deren Werte über die Aktion **Benutzervariable setzen** festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Benutzervariable setzen". Die Abfolge der einem Anrufer angebotenen Aktionen kann auch abhängig vom Wert der Variablen über die Aktion **Benutzervariable testen** verzweigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Benutzervariable testen".

So fügen Sie eine benutzerdefinierte Variable hinzu:

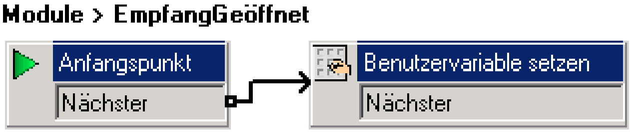
1. Klicken Sie auf oder drücken Sie **F8**. Das Fenster "Benutzerdefinierte Variablen" wird aufgerufen.



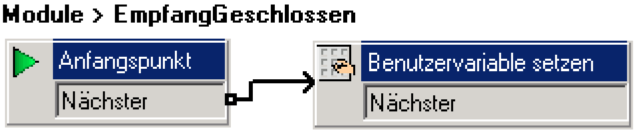
2. Klicken Sie auf . Das Fenster "Benutzerdefinierte Variable hinzufügen" wird aufgerufen.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Variable ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die neue Variable wird in die Liste aufgenommen.

Beispiel:

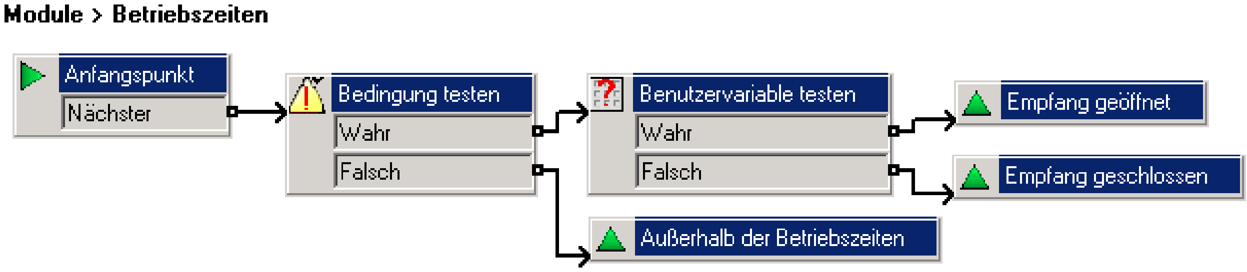
1. Fügen Sie eine Variable mit der Bezeichnung **Empfang** hinzu.
2. Es müssen zwei Anfangspunkte erstellt werden: einer für den Hinweis, wann der Empfang geöffnet ist und die andere für den Hinweis, wann der Empfang geschlossen ist. Wenn die Anrufverläufe fertig sind, sehen sie ähnlich aus wie die unten dargestellten Beispiele.
    - Erstellen Sie einen Anfangspunkt mit dem Namen **EmpfangGeöffnet** und verknüpfen Sie ihn mit einer Aktion **Benutzervariable setzen**. In der Aktion "Benutzervariable setzen" muss eine Zuordnung der Benutzervariablen "Empfang" mit dem Wert "Geöffnet" erfolgen.



    - Erstellen Sie einen Anfangspunkt mit dem Namen **EmpfangGeschlossen** und verknüpfen Sie ihn mit einer Aktion **Benutzervariable setzen**. In der Aktion "Benutzervariable setzen" muss eine Zuordnung der Benutzervariablen "Empfang" mit dem Wert "Geschlossen" erfolgen.



3. Erstellen Sie die entsprechenden Funktionscodes im Telefonsystem.
4. Für Anrufe, die einen anderen Anfangspunkt verwenden, können Sie jetzt mit der Aktion **Benutzervariable testen** prüfen, ob die Variable **Empfang** den Wert **Offen** aufweist. Diese Aktion liefert als Ergebnis **Wahr** und **Falsch**. Diese können Sie mit den entsprechenden nachfolgenden Aktionen verknüpfen, z.B. dem Weiterleiten von Anrufen an den Empfang oder an eine Mailbox.



Erstellen von Modulen

Überblick

Module setzen sich aus mehreren Aktionen zusammen und können beliebig oft verwendet werden. Sie können eine Abfolge von Aktionen erstellen, die Sie in einem anderen Anrufverlauf wieder verwenden können.

Änderungen an einem Modul wirken sich auf alle anderen Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwenden. Dies vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten soll. Durch die Verwendung von Modulen kann außerdem der Umfang eines Anrufverlaufs reduziert werden.

- Um Verbindungen von einem Modul zu anderen Aktionen herzustellen, müssen Sie die Aktion **Modulrückkehr** innerhalb des Moduls verwenden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aktion "Modulrückkehr".

So erstellen Sie ein Modul:

1. Klicken Sie auf **Module** und anschließend auf . Das Fenster "Neuen Anfangspunkt hinzufügen" wird angezeigt.
   - Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Module** und wählen Sie die Option **Hinzufügen**.
2. Geben Sie einen Namen für das Modul ein. Dieser Name sollte noch nicht als Benutzer- oder Gruppenname im IP Office-System verwendet werden.
3. Klicken Sie auf**OK**. Nun können Sie Aktionen und Verbindungen zu dem Modul genauso wie für jeden Anfangspunkt hinzufügen.

So fügen Sie einem Anfangspunkt ein Modul hinzu:

1. Wählen Sie den Anfangspunkt aus, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten. Klicken Sie anschließend in den rechten Fensterbereich.
2. Klicken Sie auf das erforderliche Modul im Navigationsfenster und ziehen Sie es in das Detailfenster.

Bei Support-Anrufen und zu Diagnosezwecken kann es hilfreich sein, VoiceMail Pro-Module und Anfangspunkte als Textdateien anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anrufverläufe als Text anzeigen.

Ausführen eines Moduls

Module können intern über Funktioncodes ausgeführt oder für externe Anrufe konfiguriert werden.

So führen Sie ein Modul über einen Funktionscode aus:

Sie können Module in Verbindung mit Kurzwahlen direkt verwenden. Die Kurzwahl muss den Namen des Moduls anrufen. In dem unten aufgeführten Beispiel für einen Funktionscode wird ein Modul mit der Bezeichnung *Speziell* gestartet, wenn der Benutzer **97* wählt. Der Service, den der Benutzer erhält, hängt von den Aktionen innerhalb des Moduls ab.

- **Funktionscode:** Beispiel *97
- **Telefonnummer:** "Speziell" *(einschließlich Anführungszeichen)*
- **Leitungsgruppennummer:** 0
- **Funktion:** Voicemail-Sammlung

So führen Sie ein Modul für einen externen Anruf aus:

Ein Modul kann direkt auf einen eingehenden (externen) Anruf innerhalb der IP Office Manager-Anwendung angewendet werden.Legen Sie über den geeigneten Eintrag **RoutingEingehenderAnrufe** das **Ziel** für den Modulnamen mit vorangestelltem "VM:" fest.

Wenn Sie beispielsweise **VM:AutoAttend** eingeben, wird der Anruf an ein Modul mit der Bezeichnung **AutoAttend** geroutet. Beachten Sie, dass die Länge auf 15 Zeichen beschränkt ist. Der Modulname muss also auf 12 Zeichen beschränkt sein.

- Gibt es im System eine Gruppe, deren Name zur Modulbezeichnung passt, werden Anrufe an diese Gruppe weitergeleitet, wenn der Voicemail-Server nicht ausgeführt wird.

Bedingungseditor

Überblick

Bedingungen setzen sich aus einer Reihe von Grundelementen zusammen. Diese Elemente können innerhalb einer einzigen Bedingung miteinander kombiniert werden, wodurch ein komplexes Regelwerk entstehen kann. Sie können beispielweise mit dem Wochenplaner die Standardbürozeiten einer Firma definieren und diese mit dem Kalender kombinieren, um Ausnahmetage wie gesetzliche Feiertage festzulegen.

Innerhalb des VoiceMail-Anrufverlaufs werden die Bedingungen anschließend von einer Aktion "Bedingung testen" überprüft, und je nachdem, ob die Bedingung zurzeit wahr oder falsch ist, werden Anrufer zu anderen Aktionen weitergeschaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Bedingung testen".

Sie können auf die Bedingung insgesamt oder auf einzelne Elemente in einer Bedingung Logikeinstellungen anwenden. Diese können unterschiedlich sein, wenn die Bedingung Wahr oder Falsch ist.

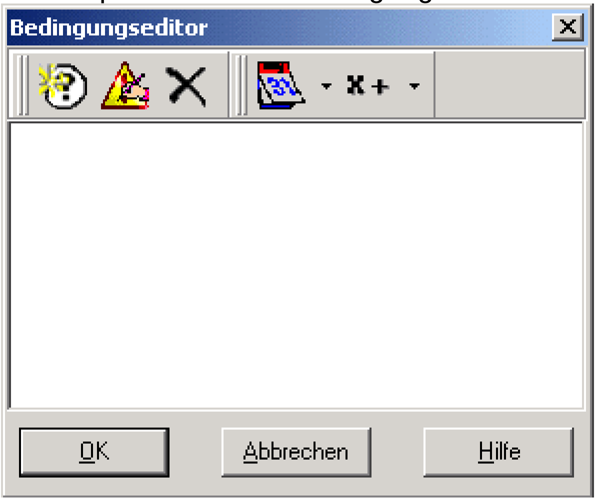
- **UND** - Die Bedingung ist wahr, wenn alle Elemente (d. h. sowohl A als auch B) wahr sind.
- **ODER -** Die Bedingung ist wahr, wenn eines der Elemente wahr ist, wenn also beispielsweise der Tag Montag oder Dienstag lautet.
- **NICHT -** Dieses logische Element kann verwendet werden, um den Wert einzelner Elemente oder der gesamten Bedingung umzukehren (so dass z.B. Falsch ausgegeben wird, obwohl der Wert eigentlich Wahr ist).

Verwenden des Bedingungseditors

Sie können bestehenden Bedingungen Elemente hinzufügen, für eine Bedingung die Logik verändern und Elemente und Bedingungen löschen.

So starten Sie den Bedingungseditor:

1. Klicken Sie auf das Symbol .
   Sie können den Bedingungseditor auch aufrufen, indem Sie **F6** drücken oder auf **Verwaltung** > **Bedingungseditor** klicken.
2. Wenn der Bedingungseditor hochgefahren ist, werden alle bestehenden Bedingungen angezeigt. Im Beispiel sind keine Bedingungen vorhanden.



So fügen Sie eine neue Bedingung hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf Elementliste. Das Fenster "Neue Bedingung" wird aufgerufen.
2. Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein und klicken Sie auf **OK**.
3. Die neue Bedingung wird im Bedingungseditor-Fenster platziert. Die Bedingung wird durch das Symbol dargestellt, gefolgt vom Bedingungsnamen.

Wenn eine Bedingung erstellt wurde, können Elemente hinzugefügt und geändert werden. Eine Bedingung kann aus mehreren Elementen bestehen, einschließlich mehrerer Elemente desselben Typs. Im Beispiel werden vollständige Bedingungen mit Elementen hinzugefügt.



So fügen Sie einer Bedingung Elemente hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Elementtyp.
    - **Kalender** - Weitere Informationen finden Sie unter Kalender.
    - **Wochenplaner** - Weitere Informationen finden Sie unter Wochenplaner.
    - **Vergleichen** - Weitere Informationen finden Sie unter Vergleichen.
    - **Bedingung** - Weitere Informationen finden Sie unter Bedingung.
3. Klicken Sie im Fenster **Bedingungseditor** auf ***Bedingungsname***. Das Elementsymbol wird hinzugefügt.
4. Jetzt können Sie die Einstellungen des Elements bearbeiten.

So bearbeiten Sie Elemente:

1. Wählen Sie das Element aus und klicken in der Symbolleiste auf **Bearbeiten**. Das Eigenschaften-Fenster des betreffenden Elements wird angezeigt.
   Sie können auch einen Doppelklick auf dem Element ausführen, um das Eigenschaften-Fenster zu öffnen.
2. Führen Sie die Änderungen durch.
3. Klicken Sie anschließend auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und das Eigenschaften-Fenster zu schließen.

So ändern Sie die Logikeinstellung einer Bedingung:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **x+Logik**.
2. Wählen Sie die gewünschte Logik aus.
    - **x||** (ODER)
    - **x+** (UND)
    - **x!** (NICHT)
3. Klicken Sie im Bedingungseditor-Fenster auf das Element, auf das die Logik angewendet werden soll. Die Logikanzeige verändert sich.

Standardmäßig wird die Logikeinstellung **X+**(UND) auf neue Bedingungselemente angewendet. Für die Elemente Wochenplaner und Kalender wird diese Einstellung niemals "Wahr" sein, wenn mehr als ein Tag festgelegt wurde. Wir empfehlen daher, die Logikeinstellung **X||** (ODER) auf alle Wochenplaner und Kalender anzuwenden.

So ändern Sie den Namen einer Bedingung:

1. Wählen Sie die Bedingung aus und klicken in der Symbolleiste auf **Bearbeiten**. Das Fenster "Bedingung umbenennen" wird aufgerufen.
2. Ändern Sie den Namen der Bedingung entsprechend.
3. Klicken Sie auf **OK**.

So löschen Sie Elemente und Bedingungen:

1. Wählen Sie die Bedingung oder das Element, das gelöscht werden soll.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf X. Die ausgewählte Bedingung bzw. das Element wird gelöscht.

Verfügbare Bedingungselemente

Kalender

Das Element **Kalender** gibt an, für welche Tage des Jahres der Wert "Wahr" gültig ist. Führen Sie einen Doppelklick auf einem Tag aus, um den Tag an- oder abzuwählen.

Ausgewählte Tage werden mit schattiertem Hintergrund angezeigt, z. B. 17. Beachten Sie, dass 22 für Wochenendtage steht. Es wird jedoch nicht angezeigt, ob der Tag ausgewählt ist. Das Element gibt "Wahr" zurück, wenn der heutige Tag ausgewählt ist.

- **Wenden Sie das logische ODER X|| an, wenn mehrere Tage ausgewählt sind**
  In der Voreinstellung wird das logische **UND X=** auf diese Bedingung angewendet. Wenn mehrere Tage ausgewählt sind, kann das Element nicht "Wahr" zurückgeben. Es kann beispielsweise nicht gleichzeitig der 3. und der 4. März sein. Wenn mehrere Tage ausgewählt sind, müssen die **ODER X||**-Einstellungen angewendet werden. In unserem Beispiel gibt das Element "Wahr" zurück, wenn das heutige Datum der 3. oder der 4. März ist.

So fügen Sie ein Kalenderelement hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Kalender**.

Beispiel:

Die Bedingungen für einen Anrufverlauf können geändert werden, damit Kalenderdaten wie etwa gesetzliche Feiertage berücksichtigt werden.

1. Klicken Sie auf das Symbol **Bedingungseditor**. Das Fenster "Bedingungseditor" wird aufgerufen.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Bedingung**. Das Fenster "Neue Bedingung" wird aufgerufen.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Bedingung ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Symbol ***Bedingungsname*** wird in das Fenster des Bedingungseditors platziert.
5. Klicken Sie auf das Symbol **Elemente** und wählen Sie **Kalender**.
6. Klicken Sie im Fenster **Bedingungseditor** auf **Feiertage**. Das Kalendersymbol wird hinzugefügt.
7. Führen Sie einen Doppelklick auf **Kalender** aus, um das Kalenderfenster zu öffnen.
8. Um ein Datum als Feiertag festzulegen, doppelklicken Sie auf das Datum. Handelt es sich bei dem ausgewählten Datum beispielsweise um den Siebzehnten (17.), wird das Datum ähnlich wie bei 17 als Feiertag gekennzeichnet.
9. Klicken Sie auf **OK**. Die Bedingung kann zu einer Aktion "Bedingung testen" hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Bedingung testen".

Wochenplaner

Mit dem Element **Wochenplaner** legen Sie fest, welche Zeiträume während einer normalen Woche den Wert "Wahr" ausgeben sollen. Der Wochenplaner enthält einen Eintrag für jeden Wochentag sowie eine Start- und Endzeit für die Tagesabschnitte, für die "Wahr" gilt.

- **Wenden Sie das logische ODER X|| an, wenn mehrere Tage ausgewählt sind**
  In der Voreinstellung wird das logische **UND X=** auf diese Bedingung angewendet. Wenn mehrere Tage ausgewählt sind, kann das Element nicht "Wahr" zurückgeben. Beispielsweise kann es nicht gleichzeitig Montag und Dienstag sein. Wenn mehrere Tage ausgewählt sind, müssen die **ODER X||**-Einstellungen angewendet werden. In unserem Beispiel ist das Element wahr, wenn es Montag oder Dienstag ist.

So fügen Sie ein Wochenplaner-Element hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Wochenplaner**.

Beispiel:

Die Bedingungen für einen Anrufverlauf können geändert werden, so dass Anrufe, die montags bis freitags zwischen 9.00 und 18.00 Uhr eingehen, anders behandelt werden als Anrufe außerhalb dieser Geschäftszeiten.

1. Klicken Sie auf das Symbol **Bedingungseditor**. Das Fenster "Bedingungseditor" wird aufgerufen.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Bedingung**. Das Fenster "Neue Bedingung" wird aufgerufen.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Bedingung ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Symbol ***Bedingungsname*** wird in das Fenster des Bedingungseditors platziert.
5. Klicken Sie auf das Symbol **Elemente** und wählen Sie **Wochenplaner**.
6. Klicken Sie im Fenster **Bedingungseditor** auf ***Bedingungsname***. Das Symbol "Wochenplaner" wird hinzugefügt.
7. Führen Sie einen Doppelklick auf **Wochenplaner** aus, um das Wochenplaner-Fenster zu öffnen.
8. Markieren Sie die Tage **Montag** bis **Freitag.** Die Anfangs- und Endzeiten für die Wochentage brauchen nicht geändert zu werden.
9. Klicken Sie auf **OK**. Das Symbol X+ vor der Bedingung "Wochenplaner" zeigt an, dass der Logikoperator 'UND' verwendet wird. Die Geschäftszeiten lauten Montag oder Dienstag oder … oder Freitag; daher muss die Logik zu 'ODER' geändert werden.
   - Klicken Sie in der Symbolleiste auf X+ **Logik** und wählen Sie X|| **ODER**.
   - Klicken Sie im Fenster "Bedingungseditor" auf den **Wochenplaner**. Die Logikeinstellung wird zu X|| geändert; dieses Symbol steht für die Logik 'ODER'.
10. Klicken Sie auf **OK**. Die Bedingung kann zu einer Aktion "Bedingung testen" hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Bedingung testen".

Bedingung

Mit dem Element **Bedingung** wird der Wert einer bereits bestehenden Bedingung mit einer anderen Bedingung kombiniert. Beispiel: Mit dem Wochenplaner wird eine Arbeitswoche erstellt. Die Woche dauert immer von Montag bis Freitag, 09.00 bis 18.00 Uhr. Das Bedingungselement kann verwendet werden, um die Bedingung so zu ändern, dass Kalenderdaten wie gesetzliche Feiertage berücksichtigt werden, indem das Wochenplaner-Element mit dem Kalenderelement kombiniert wird.

Wenn es ausgewählt ist, zeigt das Element eine Liste der anderen Bedingungen an, aus der Sie auswählen können.

So fügen Sie ein Bedingungselement hinzu:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Bedingung**.
3. Klicken Sie im Fenster "Bedingungseditor" auf die Bedingung.
4. Öffnen Sie die Eigenschaften des Bedingungselements, indem Sie einen Doppelklick auf ausführen.
5. Wählen Sie die Bedingung aus, die eingebunden werden soll.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Beispiel:

Zwei Bedingungen wurden erstellt:

- Mit dem Wochenplaner-Element wird eine Bedingung erstellt, so dass Anrufe, die montags bis freitags zwischen 9.00 und 18.00 Uhr eingehen, anders behandelt werden als Anrufe außerhalb dieser Geschäftszeiten. Weitere Informationen finden Sie im Beispiel für Wochenplaner, Bedingungselement.
- Mit dem Kalenderelement wird eine Bedingung erstellt, damit Kalenderdaten wie gesetzliche Feiertage berücksichtigt werden können. Weitere Informationen finden Sie im Beispiel für Kalender, Bedingungselement.

Die beiden Bedingungen müssen miteinander kombiniert werden, so dass der Anrufverlauf Anrufe während der Geschäftszeiten anders behandelt als Anrufe, die außerhalb der Bürozeiten und an gesetzlichen Feiertagen eingehen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Bedingung**.
3. Klicken Sie im Fenster "Bedingungseditor" auf den Wochenplaner. Die Bedingung wird im Bedingungseditor-Fenster platziert.
4. Öffnen Sie die Eigenschaften des Bedingungselements, indem Sie einen Doppelklick auf ausführen..
5. Wählen Sie das Bedingungsergebnis "Kalender" aus.
6. Klicken Sie auf +Logikoptionen und wählen Sie eine Aktion !**NICHT.** Klicken Sie auf **Bedingung**, um die logische Operation anzuwenden.
7. Klicken Sie auf **OK**. Die Bedingung ist nun montags bis freitags zwischen 09.00 und 18.00 Uhr wahr, wenn es sich nicht um einen Feiertag handelt.

Vergleichen

Das Element **Vergleichen** wird verwendet, um eine Variable hinzuzufügen, mit der der Anrufverlauf für den Anrufer bestimmt wird. Sie können VoiceMail Pro-Systemvariablen, beispielweise $POS oder $ETA, miteinander oder mit einem von Ihnen eingegebenen Wert vergleichen.

VoiceMail-Sequenzen

Überblick

Eine Voicemail-Sequenz ist eine Reihe von Fragen und Antworten. Die Anrufer hören Fragen und sprechen ihre Antwort entweder in den Hörer oder drücken entsprechende Tasten auf der Telefontastatur.

Mitarbeiter in der Anrufverarbeitung können auf die Voicemail-Sequenz zugreifen, um die Antworten des Anrufers abzuhören und diese dann in eine Datenbank oder andere Datensätze zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Zugriffsrechten für eine Voicemail-Sequenz.

- Das Verzeichnis, in dem die Dateien der Voicemail-Sequenzen gespeichert werden, wird auf der Registerkarte "Verzeichnis" in den Systemeinstellungen angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen des Speicherortes für die Voicemail-Systemordner.

Bei einer Standardinstallation von VoiceMail Pro wird auch eine Web-Komponente für eine Voicemail-Sequenz installiert. Wenn die Web-Komponente für die Voicemail-Sequenz nicht installiert wurde, kann Sie nachträglich über eine benutzerdefinierte Installation hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren der Standardversion der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software bzw. Installieren einer benutzerdefinierten Version der VoiceMail Pro-Server- und Client-Software.

Voicemail-Sequenzen verwalten

Ein Assistent für Voicemail-Sequenzen wird zur Verwaltung von Voicemail-Sequenzen verwendet. Sie können neue Voicemail-Sequenzen erstellen sowie bestehende ändern und löschen.

So starten Sie den Assistenten für Voicemail-Sequenzen:

1. Drücken Sie **F7** oder klicken Sie auf **Voicemail-Sequenzeditor**. Das Einstiegsfenster des Assistenten wird aufgerufen.
2. Wählen Sie die gewünschte Maßnahme aus.
   - **Neue Voicemail-Sequenz erstellen**
     Diese Option führt Sie durch eine Reihe von Menüs im Assistenten für Voicemail-Sequenzen, über die Sie die Einstellungen der Voicemail-Sequenz festlegen können. Weitere Informationen finden Sie unter So erstellen Sie eine neue Voicemail-Sequenz.
   - **Eine vorhandene Voicemail-Sequenz ändern**
     Diese Option zeigt eine Liste der vorhandenen Voicemail-Sequenzen an, aus der Sie die zu ändernde Sequenz auswählen können. Anschließend durchlaufen Sie die Menüs des Assistenten mit den Einstellungen für die Voicemail-Sequenz. Weitere Informationen erhalten Sie unter So ändern Sie eine Voicemail-Sequenz.
   - **Eine vorhandene Voicemail-Sequenz löschen**
     Diese Option zeigt eine Liste der vorhandenen Voicemail-Sequenzen an, aus der Sie die zu löschende Sequenz auswählen können. Weitere Informationen erhalten Sie unter So löschen Sie eine Voicemail-Sequenz.

So erstellen Sie eine neue Voicemail-Sequenz:

1. Wählen Sie die Option **Neue Voicemail-Sequenz erstellen** aus der Einstiegsseite des Assistenten für Voicemail-Sequenzen aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kundenansagen" des Assistenten wird aufgerufen.
   - Klicken Sie auf . Das Fenster "Bearbeiten Sie die Aktion der Voicemail-Sequenz" wird aufgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenansagen.
3. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie die Kundenansagen eingegeben haben. Siekehren zum Fenster "Kundenansagen" des Assistenten zurück.
4. Passen Sie die Ansagen entsprechend an.
   - **Aktion bearbeiten:** - Bearbeiten der aktuell markierten Aktion.
   - **Aktion löschen:** - Löscht die aktuell markierte Aktion.
   - **Aktion verschieben:** - Verschiebt eine Aktion in der Abfolge der Aktionen "Voicemail-Sequenz".
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kundenmenü" des Assistenten wird aufgerufen.
   - Wählen Sie aus, welche Optionen nach Abspielen der Ansage verfügbar sein sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenmenü.
6. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Voicemail-Sequenzidentifikation" des Assistenten wird aufgerufen.
   - Geben Sie die Details zur Identifikation der Voicemail-Sequenz ein. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Sequenzidentifikation.
7. Klicken Sie auf **Weiter**. Das letzte Fester des Assistenten wird aufgerufen, in dem bestätigt wird, dass jetzt eine neue Voicemail-Sequenz erzeugt wird.
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Voicemail-Sequenz zu erstellen.

So ändern Sie eine Voicemail-Sequenz:

1. Wählen Sie die Option **Eine vorhandene Voicemail-Sequenz ändern** aus der Einstiegsseite des Assistenten für Voicemail-Sequenzen aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Vorhandene Voicemail-Sequenz zum Ändern wählen" des Assistenten wird aufgerufen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Voicemail-Sequenz und anschließend auf **Weiter**. Das Fenster "Kundenansagen" des Assistenten wird aufgerufen.
    - Ändern Sie die Ansagen entsprechend. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenansagen.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Kundenmenü" des Assistenten wird aufgerufen.
    - Geben Sie an, welche Optionen nach Bedarf verfügbar sein sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenmenü.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Voicemail-Sequenzidentifikation" des Assistenten wird aufgerufen.
    - Ändern Sie die Details zur Identifikation der Voicemail-Sequenz. Weitere Informationen finden Sie unter Voicemail-Sequenzidentifikation.
6. Klicken Sie auf **Weiter**. Das letzte Fester des Assistenten wird aufgerufen, in dem bestätigt wird, dass die Voicemail-Sequenz jetzt aktualisiert wird.
7. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Voicemail-Sequenz zu aktualisieren.

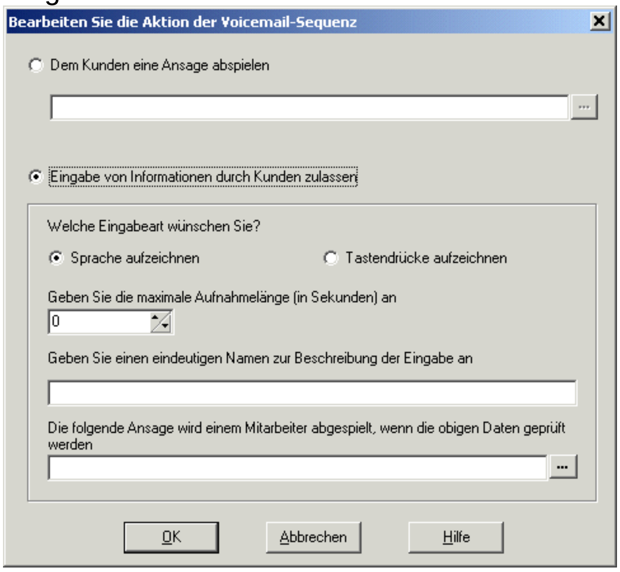
So löschen Sie eine Voicemail-Sequenz:

1. Wählen Sie die Option **Eine vorhandene Voicemail-Sequenz löschen** aus der Einstiegsseite des Assistenten für Voicemail-Sequenzen aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster "Vorhandene Voicemail-Sequenz zum Löschen wählen" des Assistenten wird aufgerufen.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Voicemail-Sequenz und anschließend auf **Weiter**. Das letzte Fester des Assistenten wird aufgerufen, in dem bestätigt wird, dass die ausgewählte Voicemail-Sequenz gelöscht wird.
4. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die ausgewählte Voicemail-Sequenz zu löschen.

Kundenansagen

Das Fenster "Kundenansagen" wird verwendet, um die für Anrufer abgespielte Abfolge von Fragen einzustellen und ihre Antworten aufzuzeichnen.

- **Aktion hinzufügen**
  Um eine neue Voicemail-Sequenz-Aktion hinzuzuüfen, klicken Sie auf **Aktion hinzufügen**. Das Fenster **Bearbeiten Sie die Aktion der Voicemail-Sequenz** wird aufgerufen.
- **Aktion bearbeiten**
  Wählen Sie die Ansage oder Aufnahme zum Bearbeiten aus, und klicken Sie anschließend auf Aktion bearbeiten.Das Fenster **Bearbeiten Sie die Aktion der Voicemail-Sequenz** wird aufgerufen.

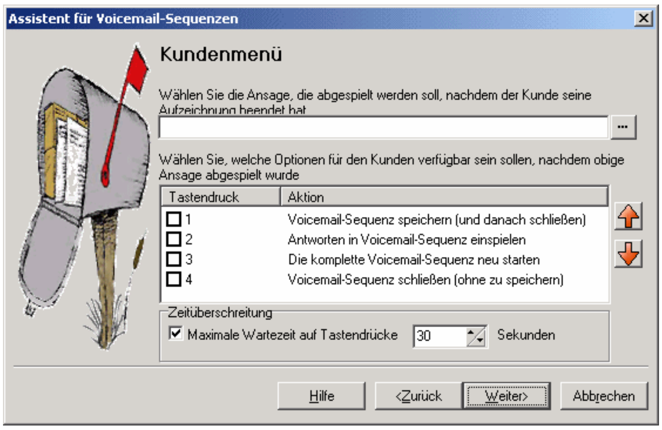


Das Fenster Bearbeiten Sie die Aktion der Voicemail-Sequenz kann mit folgenden Informationen ausgefüllt werden.

- **Dem Kunden eine Ansage abspielen**
  Wählen Sie diese Option, um eine Ansage für den Anrufer abzuspielen. Klicken Sie auf ..., um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster "Wave-Editor". Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
- **Eingabe von Informationen durch Kunden zulassen**
  Wählen Sie diese Option, wenn die Antwort des Anrufers mithilfe der Aktion aufgezeichnet werden soll.
  - **Welche Art Eingabe wünschen Sie**
    Über diese Option wird festgelegt, ob der Voicemail-Server **Sprache aufzeichnen** oder **Tastendrücke aufzeichnen** soll.
  - **Geben Sie die maximale Aufnahmelänge in Sekunden an** oder **Geben Sie die maximale Anzahl der Tastendrücke an**.
    Der Feldname ist abhängig von der ausgewählten Art der Eingabe. Die in Sekunden angegebene Zeit bestimmt die maximale Dauer der Aufzeichnung oder die maximale Anzahl der Tastenbetätigungen, die vor der nächsten Aktion aufgezeichnet werden sollen.
  - **Geben Sie einen eindeutigen Namen zur Beschreibung der Eingabe an**
    Ein Name, der dieser Aktion zugewiesen wird. Der Name sollte aus einem Wort bestehen und darf keine Leerstellen enthalten.
  - **Die folgende Ansage wird einem Mitarbeiter abgespielt, wenn die obigen Daten nachgeprüft werden**
    Mit dieser Option können Sie eine Ansage auswählen oder erstellen, die für Mitarbeiter abgespielt wird, bevor sie die Antwort des Anrufers abhören. Klicken Sie auf ..., um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster "Wave-Editor". Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.

Kundenmenü

Nach Beendigung der Abfolge von Fragen und Antworten kann dem Anrufer ein Menü mit Optionen angeboten werden. Das Fenster "Kundenmenü" des Assistenten für Voicemail-Sequenzen wird zur Auswahl der verfügaren Optionen verwendet.



- **Wählen Sie die Ansage, die abgespielt werden soll, nachdem der Kunde seine Aufzeichnungen beendet hat**
  Sie können eine Ansage auswählen oder erstellen, die für Anrufer abgespielt wird, nachdem eine Abfolge von Fragen und Antworten beendet wurde. Die Ansage sollte den Kunden darüber informieren, welche Aktionen er aus der Liste verwenden kann. Klicken Sie auf ..., um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster "Wave-Editor". Weitere Informationen finden Sie unter Verwendung des Wave-Editors.
- **Wählen Sie, welche Optionen für den Kunden verfügbar sein sollen, nachdem obige Ansage abgespielt wurde**
  Aktivieren Sie die Kästchen, um die Optionen auszuwählen, die dem Kunden zur Verfügung stehen sollen. Dann ist nur noch das Drücken der entsprechenden Taste erforderlich.
  - **Voicemail-Sequenz speichern (und danach schließen)** - Speichert die Antworten des Anrufers und trennt dann die Verbindung.
  - **Antworten in Voicemail-Sequenz einspielen** - Gibt die Antworten der Kunden wieder und wiederholt das Kundenmenü.
  - **Die komplette Voicemail-Sequenz neu starten** - Löscht die Antworten des Kunden und beginnt die Abfolge von Fragen und Antworten erneut.
  - **Voicemail-Sequenz schließen (ohne zu speichern)** - Trennt die Verbindung zum Anrufer, ohne seine Antworten zu speichern.
- **Optionen verschieben**
  Sie können die aktuell markierte Option so verschieben, dass sich die mit dieser Option verbundenen Tasteneingaben unterscheiden.
- **Zeitüberschreitung**
  Bestimmt, wie lange der Voicemail-Server auf Antwort warten soll, bevor er die Verbindung für das Ergebnis **Keine Antwort** herstellt.

Voicemail-Sequenzidentifikation

Das Fenster "Voicemail-Sequenzidentifikation" des Assistenten für Voicemail-Sequenzen wird verwendet, um einen Parkplatz für die Voicemail-Sequenz zu bestimmen und der Voicemail-Sequenz einen Namen zuzuweisen.

- **Wo soll diese Voicemail-Sequenz geparkt werden** - Geben Sie eine Parkbereichnummer für die Voicemail-Sequenz ein. Diese Nummer kann auf eine DSS-Taste (Direktwahltaste) programmiert werden. Agenten können die DSS-Taste für den Zugriff auf die Voicemail-Sequenz verwenden. Wenn die DSS-Taste mit einer BLF-Leuchte ausgestattet ist, leuchtet die Lampe auf, wenn neue Nachrichten für die Voicemail-Sequenz hinterlassen wurden.
- **Der Name dieser Voicemail-Sequenz lautet** - Geben Sie einen Namen für die Voicemail-Sequenz ein.

Einrichten von Zugriffsrechten für eine Voicemail-Sequenz

Der Zugriff auf eine Voicemail-Sequenz ist folgendermaßen möglich:

- Über die Aktion "Voicemail-Sequenz".
  Die Aktion Voicemail-Sequenz wird verwendet, um Anrufe an eine Voicemail-Sequenz zu leiten, nachdem solche Anrufe an einen entsprechenden Anfangspunkt auf dem Voicemail-Server geführt wurden. Über die Eigenschaften der Aktion wird festgelegt, ob der Anruf als Anrufer für die Voicemail-Sequenz behandelt wird oder als Agent, der die Nachrichten der Voicemail-Sequenz bearbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Aktion "Voicemail-Sequenz".
- Über die Parkbereichsnummer.
- Über einen Web-Browser.
  Weitere Informationen erhalten Sie unter Verwendung der Web-Komponente für die Voicemail-Sequenz.

Wenn Agenten über eine der beiden oben erwähnten Methoden auf die in einer Voicemail-Sequenz wartenden Nachrichten zugreifen, stehen ihnen eine Reihe von Steuerelementen zur Verfügung:

1	Zum Anfang des Anrufs gehen
2	Zurückspulen
3	Verarbeitung der Nachricht stoppen
4	Anruf als verarbeitet markieren und löschen
5	Anruf als verarbeitet markieren und speichern
7	Vorherige Antwort
8	Anfang der Antwort
9	Nächste Antwort
0	Pause
#	Schneller Vorlauf
*****	Zurückspulen

Die der Voicemail-Sequenz zugewiesene Parkbereichsnummer kann mit programmierbaren Tasten verwendet werden. Dies hat den Vorteil, dass bei einer Taste mit einer integrierten Anzeige für wartende Nachrichten diese aufleuchtet, wenn Voicemail-Sequenznachrichten vorliegen und auf Verarbeitung warten.

- Für diese Funktion können keine Phone Manager-Parkbereichsnummern verwendet werden.

So weisen Sie einer programmierbaren Taste eine Voicemail-Sequenz zu:

1. Rufen Sie die IP Office-Konfiguration in IP Office Manager auf.
2. Öffnen Sie das Formular für den gewünschten **Benutzer**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
4. Wählen Sie eine freie Taste aus.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
   - Wählen Sie **Funktionen > Anruf parken.**
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktionsdaten**. Geben Sie die Parkbereichnummer für die Voicemail-Sequenz ein.
5. Speichern Sie die Konfiguration auf dem IP Office-System und führen Sie einen Neustart durch.
6. Warten Sie, bis die Voicemail-Dienste neu gestartet wurden.
7. Die programmierbare Taste am Telefon des Benutzers zeigt rotes Blinklicht, wenn neue Nachrichten im Parkbereich für Voicemail-Sequenzen vorliegen.
   - Drücken Sie die Taste, um den Namen der Voicemail-Sequenz und die Anzahl der Nachrichten anzuzeigen.
   - Drücken Sie die Taste erneut, um mit der Verarbeitung der Nachrichten zu beginnen.

Die Funktion **Geparkten Anruf zurückholen** kann ebenfalls zum Abrufen der Nachrichten verwendet werden, bietet jedoch keine optische Benachrichtigung, dass Nachrichten vorhanden sind.

So verwenden Sie die Funktion "Geparkten Anruf zurückholen":

1. Wählen Sie eine freie programmierbare Taste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
3. Select **Erweitert** > **Anruf** > **Geparkten Anruf zurückholen**.

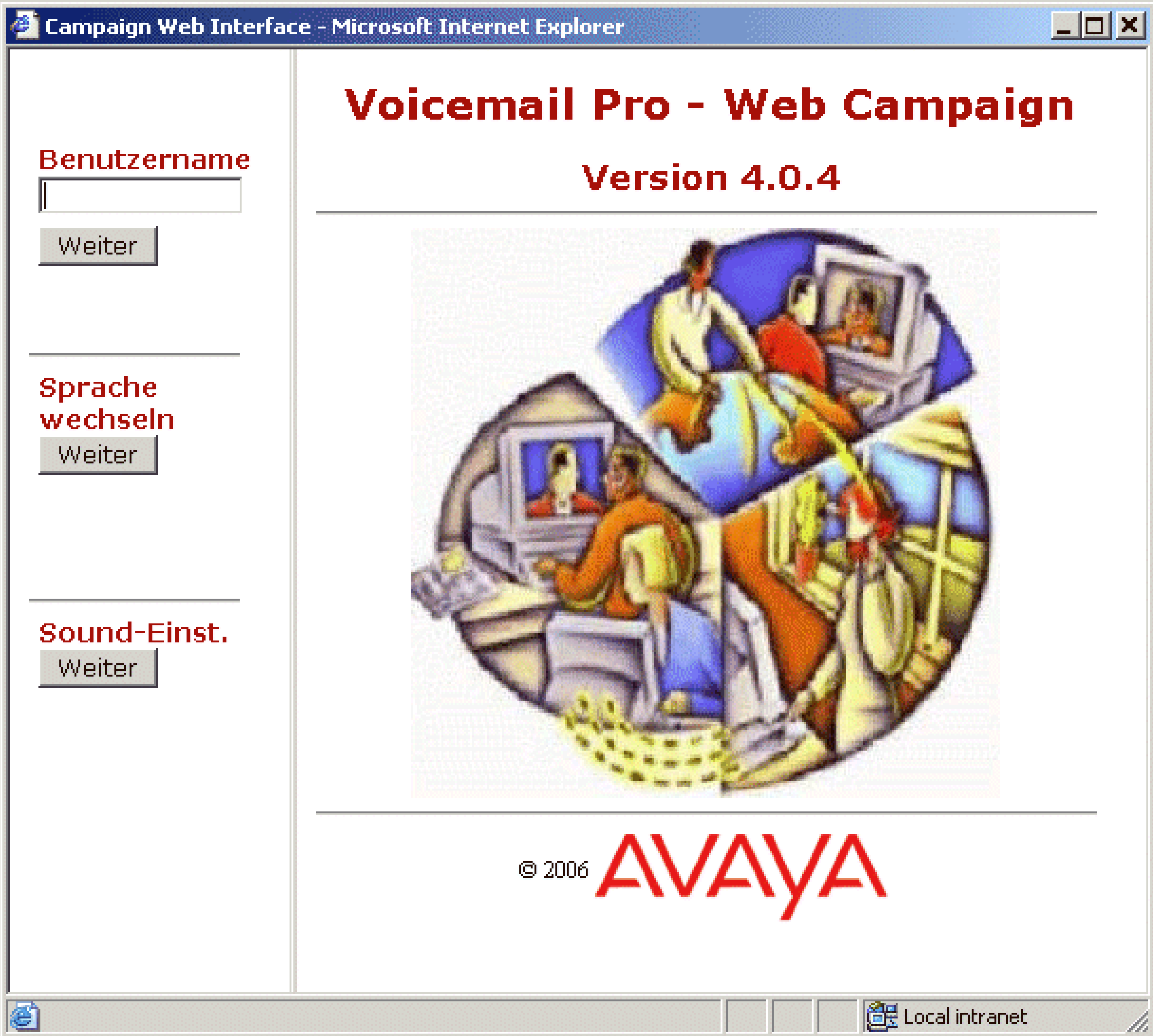
Verwendung der Web-Komponente für Voicemail-Sequenzen

Mit der Web-Komponente der Voicemail-Sequenz können Sie über einen Web-Browser Voicemail-Sequenz-Nachrichten wiedergeben und ihren Status ändern.

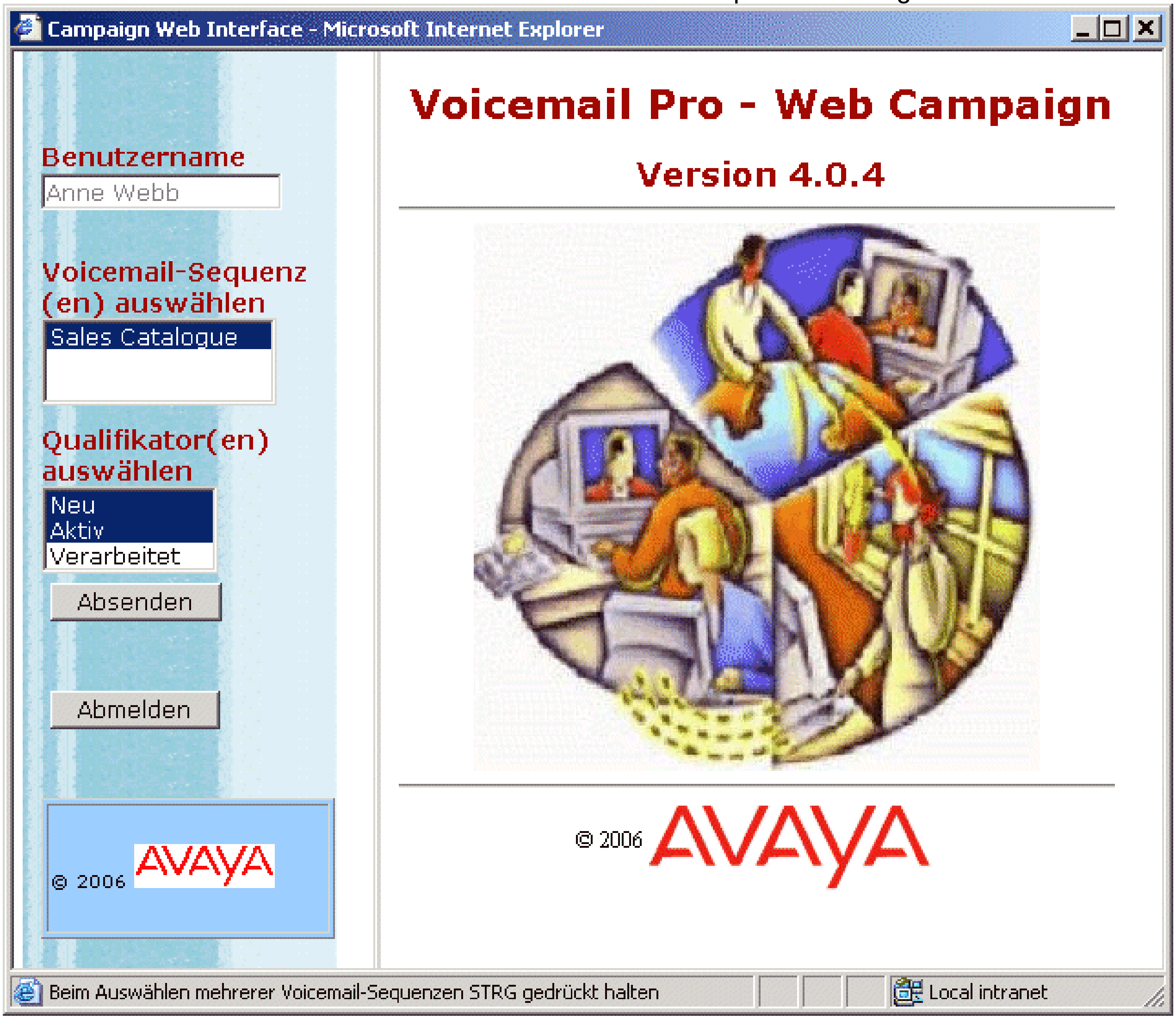
- Für die Verwendung von webbasierten Voicemail-Sequenzen ist Microsoft Internet Explorer 5.0 oder höher erforderlich (Netscape nicht möglich). Der PC muss außerdem über Multimedia-Sound-Funktionen verfügen. Benutzer einer webbasierten Voicemail-Sequenz müssen außerdem über eine VoiceMail-Mailbox verfügen. Der Name der Mailbox wird angefordert, wenn der Benutzer die Voicemail-Sequenz-Nachrichten durchsucht.
- Während der Installation der Web-Komponente für die VoiceMail-Sequenz wird die Root-Adresse des Web-Servers angefordert. Ein Ordner mit der Bezeichnung *Voicemail-Sequenz* wird hinzugefügt. Die Web-Adresse zum Suchen wird normalerweise als Link von einer Seite innerhalb eines Intranets eines Unternehmens eingerichtet und nicht direkt von den Benutzern eingegeben.
- Bitte beachten Sie, dass der Zugriff über eine http:-Adresse und nicht über das Routing von Netzwerkdateien erfolgen muss.

So rufen Sie die Webkomponente auf:

1. Öffnen Sie Ihren Internet-Browser.
2. Geben Sie die Adresse **http://<server address>/campaign/campcgi.html** ein. Das Anmeldefenster wird aufgerufen.

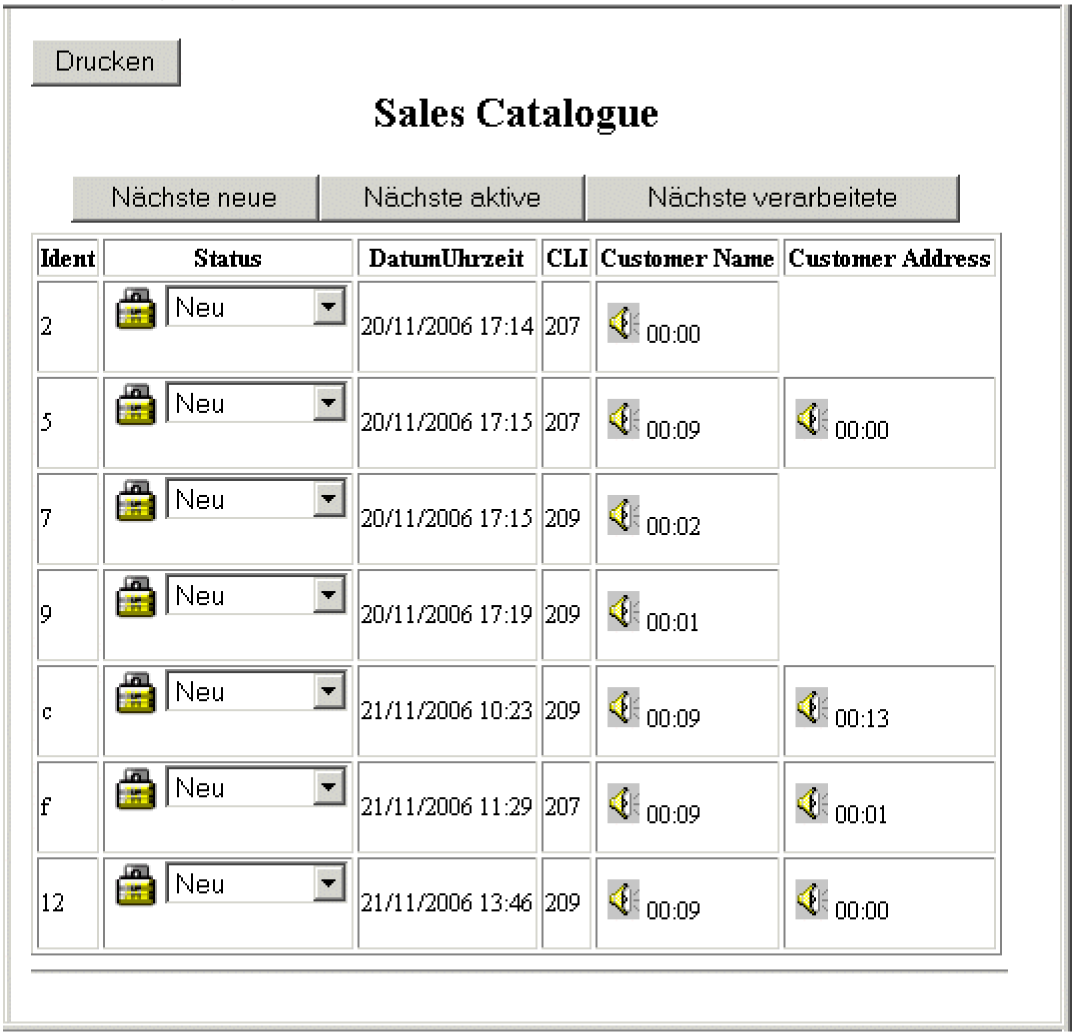


3. (Optional) Um die Sprache zu ändern, klicken Sie unter "Change Language" auf die Schaltfläche **Continue**. Ein Menü mit verschiedenen Landesflaggen wird angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger auf eine Flagge setzen, wird die entsprechende Sprache angezeigt.
    - Klicken Sie auf die gewünschte Flagge, um die Sprache zu ändern.
4. (Optional) Um die Klangeinstellungen zu ändern, klicken Sie unter "Sound Prefs" (Sound-Einst.) auf die Schaltfläche **Continue** (Fortsetzen).
    - Wählen Sie entweder den Abspieltyp des Browser-Standards oder "als Hintergrund". Die Option "Hintergrund" ist die Standardauswahl.
    - Klicken Sie auf **Zurück**, um fortzufahren.
5. Geben Sie Ihren Mailboxnamen in das Feld **Benutzername** ein.
6. Klicken Sie auf **Fortfahren**. Die Oberfläche für die Web-Komponente wird geeöffnet.



7. Wählen Sie die Sequenzergebnisse aus, die Sie anzeigen möchten.
8. Wählen Sie die Art der Ergebnisse aus, die Sie anzeigen möchten.

9. Klicken Sie auf **Senden**, um die Ergebnisse aufzurufen. Die Details werden im Hauptteil des Fensters angezeigt.



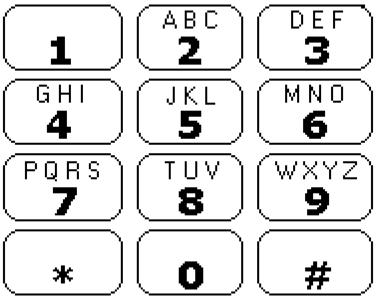
Ident	Status	DatumUhrzeit	CLI	Customer Name	Customer Address
2	Neu	20/11/2006 17:14	207	00:00	
5	Neu	20/11/2006 17:15	207	00:09	00:00
7	Neu	20/11/2006 17:15	209	00:02	
9	Neu	20/11/2006 17:19	209	00:01	
c	Neu	21/11/2006 10:23	209	00:09	00:13
f	Neu	21/11/2006 11:29	207	00:09	00:01
12	Neu	21/11/2006 13:46	209	00:09	00:00

VoiceMail Pro - Zielwahlname

Überblick

Mit der Aktion **Zielwahlname** können Anrufer den benötigten Benutzer oder die Benutzergruppe angeben, indem sie den Namen über die Telefonwähltasten eingeben und dann aus den Ergebnissen auswählen.

Um diese Funktion verwenden zu können, muss der Anrufer ein Telefon mit DTMF-Wahl und ITU-Buchstabentasten verwenden, wie hier gezeigt.



Die folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, bevor die Aktion **Zielwahlname** verwendet werden kann:

1. **Benutzernamen**
   Die Benutzernamen müssen über IP Office Manager eingestellt werden. Als Zielwahlname kann entweder das Feld **Name** oder **Vollständiger Name** des Benutzers verwendet werden. Das Feld **Vollständiger Name** hat Vorrang vor dem Feld **Name**.

   - **Ändern von Namen**
     Die erstellten VoiceMail Pro-Mailboxen müssen mit den vorhandenen Benutzernamen übereinstimmen. Wenn ein Name geändert wird, erstellt VoiceMail Pro eine neue Mailbox, die mit dem neuen Namen übereinstimmt. Achten Sie daher beim ersten Einrichten der Benutzer darauf, dass die Einträge im Feld **Name** möglichst genau sind. Das Feld **Vollständiger Name** wird für Zielwahlname empfohlen, da die Einträge unter **Vollständiger Name** ohne Auswirkung auf die vorhandenen Mailbox-Einträge geändert werden können.

2. **Aufzeichnungen von Benutzernamen**
   Für alle Mailboxen, die in die Aktion **Zielwahlname** aufgenommen werden sollen, muss ein Benutzername aufgezeichnet sein. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten:

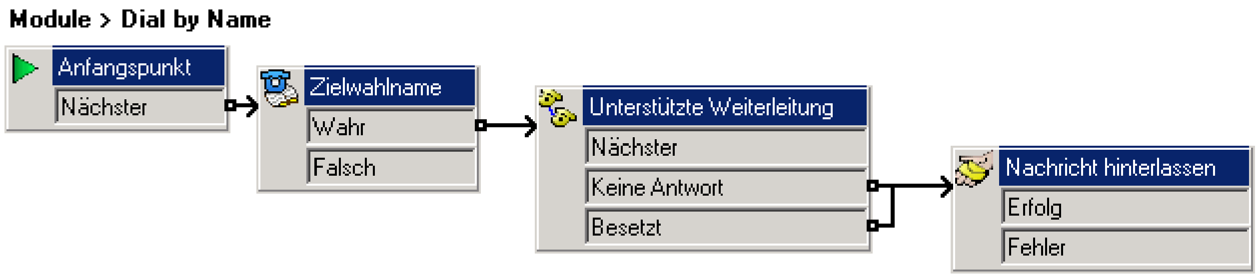
   - **Intuity Mailbox-Modus**
     In der Voreinstellung werden Benutzer beim ersten Aufrufen der Mailbox aufgefordert, ihr Voicemail-Code-Passwort einzurichten und dann ihren Namen aufzuzeichnen.

   - **IP Office Mailbox-Modus**
     In diesem Modus müssen Sie einen Anrufverlauf einrichten, der Benutzern die Aufzeichnung ihres Namens ermöglicht. Das Beispielmodul in diesem Dokument kann zu diesem Zweck verwendet werden. Dasselbe Modul kann auch von Mailbox-Systemen im Intuity-Modus verwendet werden, um die Namen von Benutzern erneut aufzuzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Moduls zum Aufzeichnen von Namen.

Beispiel für einen Anrufverlauf: Zielwahlname

In diesem Beispiel wählen Sie zunächst einen Namen über den Dienst **Zielwahlname**. Der Anrufer wird an die entsprechende Nebenstelle weitergeleitet. Wenn die Nebenstelle nicht antwortet oder besetzt ist, wird der Anrufer aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen.

- Eine Kopie dieses Moduls finden Sie unter VoiceMail Pro-Beispiele.



1. VoiceMail Pro wurde um ein neues Modul namens ***Zielwahlname*** erweitert.
2. In den **Telefonie-Aktionen** fügten wir die Aktion **Zielwahlname** hinzu.
3. Aus den **Telefonie-Aktionen** wurde darüber hinaus die Aktion **Unterstützte Weiterleitung** hinzugefügt. Auf der Registerkarte **Speziell** der Eigenschaften der Aktion wurde **Mailbox** als ***$KEY*** festgelegt.
4. Das Ergebnis ***Wahr*** der Aktion **Zielwahlname** wurde mit der Aktion "Unterstützte Weiterleitung" verknüpft.
5. Aus den **Mailbox-Aktionen** wurde die Aktion **Nachricht hinterlassen** hinzugefügt. Auf der Registerkarte **Speziell** wurde ***$KEY*** erneut als **Mailbox** festgelegt. Verknüpfungen aus den Ergebnissen ***Keine Antwort*** und ***Besetzt*** der Aktion **Unterstützte Weiterleitung** wurden der Aktion hinzugefügt.

So fügen Sie einen Funktionscode hinzu:

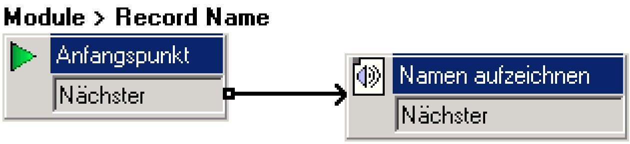
1. In IP Office Manager wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt. Für dieses Beispiel wurde ***75*** gewählt und es wurden die unten aufgeführten Details eingegeben.

Feld	Enthält
Code	*75
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"Zielwahlname"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

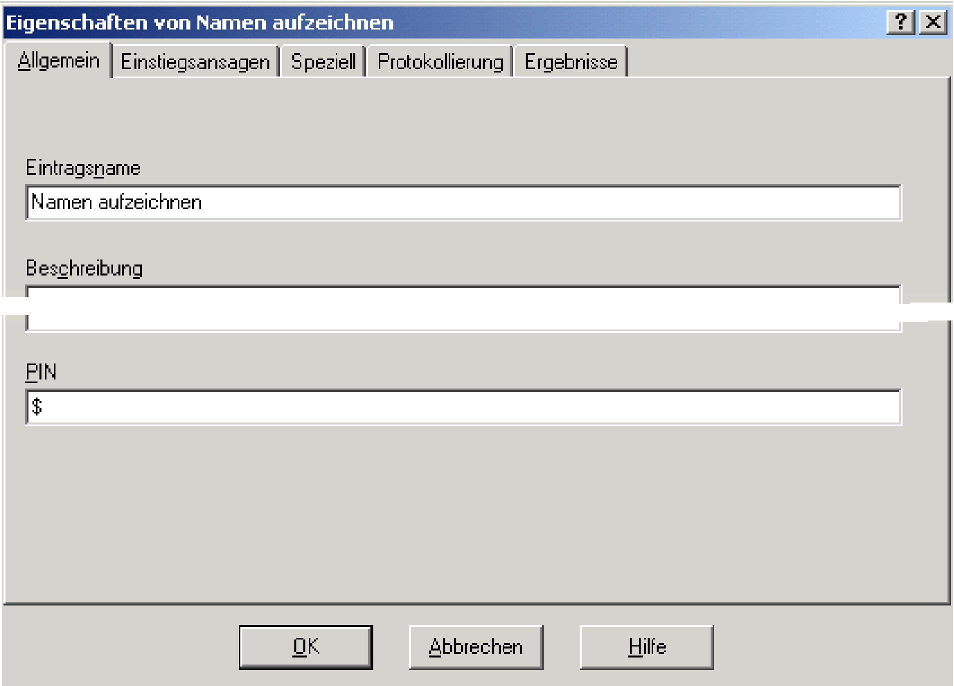
2. Nach dem Zusammenführen dieser Details mit IP Office können Benutzer ***75** wählen, um die Funktion "Zielwahlname" zu nutzen. Sie können darüber hinaus Anrufer in diesen Anrufverlauf vermitteln.
3. Der Kurzwahl kann eine SoftConsole- oder DSS-Schaltfläche hinzugefügt werden. Zusätzlich kann das Routing eingehender Anrufe verwendet werden, um bestimmte externe Anrufe direkt an die Funktion zu leiten, beispielsweise wenn Mitarbeiter von draußen über eine spezielle externe Nummer anrufen.

Hinzufügen eines Moduls zum Aufzeichnen von Namen

Mit diesem Modul können Benutzer ihren Mailbox-Namen aufzeichnen/erneut aufzeichnen. Dieses oder ein ähnliches Modul ist notwendig, wenn VoiceMail Pro im IP Office Mailbox-Modus ausgeführt wird. Es ist jedoch auch im Intuity Mailbox-Modus nützlich, da es Benutzern eine schnelle Neuaufzeichnung ihres Namens ermöglicht.



1. VoiceMail Pro wurde um ein neues Modul namens ***Namen aufzeichnen*** erweitert.
2. Eine Aktion "Namen aufzeichnen" wurde hinzugefügt.
3. Auf der Registerkarte **Allgemein** der Eigenschaften der Aktion **Namen aufzeichnen** wurde für **Pin** der Wert ***$*** eingestellt. ***$*** bedeutet, dass Anrufer ihren Voicemail-Code eingeben müssen, um diese Aktion zu verwenden.



Die Einstellung der Registerkarte **Speziell** auf **Mailbox des Anrufers** wurde übernommen.

4. Das Modul wurde gespeichert und aktiviert.

So fügen Sie einen Funktioscode hinzu:

1. In IP Office Manager wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt. Für dieses Beispiel wurde ***74*** gewählt und es wurden die unten aufgeführten Details eingegeben (siehe Tabelle).

Feld	Enthält
Code	*74
Funktion	Voicemail-Sammlung
Telefonnummer	"Namen aufzeichnen"
Leitungsgruppen-ID	0
Länderkennung	[Leer lassen]
Verrechnungscode erzwingen	[Leer lassen]

2. Nach dem Zusammenführen dieser Details mit IP Office können Benutzer ***74** an ihrer Nebenstelle wählen, um den Namen der Mailbox aufzuzeichnen.

Verwenden der Namenstabelle

Sie können einen Dienst erstellen, mit dem Sie den Namen einer beliebigen Mailbox neu aufzeichnen können. **NameWavsTable** fordert dazu eine Nebenstellennummer an, für die Sie eine Namensaufzeichnung abspielen, neu aufzeichnen und senden können. Sie können dann eine weitere Nebenstellennummer eingeben.

Wenn Sie diese Option verwenden, sollte ein geeigneter PIN-Code und andere Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet sein, da die Aufzeichnung von Namen für beliebige Mailboxen möglich ist.

So verwenden Sie die Namenstabelle:

1. Erstellen Sie in VoiceMail Pro ein neues Modul.
2. Fügen Sie eine Aktion **Gehe zu** hinzu und öffnen Sie die entsprechenden Eigenschaften.
3. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** eine eindeutige Nummer in das Feld **Pin** ein.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Speziell** unter **Wählen Sie einen aufzurufenden Knoten** den Knoten **NameWavsTable** ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Erstellen Sie mit Hilfe einer Kurzwahl oder einer anderen Methode eine Route zum neuen Modul.

Ändern vollständiger Benutzernamen

Benutzer mit DS-Port-Display-Telefonen können festlegen und ändern, wie ihr vollständiger Name vom Telefon angezeigt wird. Dieser Name wird dann für den Textabgleich der Aktion "Zielwahlname" verwendet.

So ändern Sie Ihren Namen über das Telefon mit einer -Taste:

1. Drücken Sie zweimal die Taste **Menu** .
2. Drücken Sie ▸ und wählen Sie **ProgA**.
3. Drücken Sie ▸ und wählen Sie **Name**.
4. Geben Sie den neuen Namen ein. Verwenden Sie die Wahltasten und **Rotier** zum Eingeben der Zeichen. Um beispielsweise ein L einzugeben, drücken Sie die Taste 5 und anschließend **Rotier**, bis das **L** angezeigt wird. Mit der oberen linken Displaytaste können Sie einzelne Ziffern löschen.
5. Wenn der gewünschte Text angezeigt wird, wählen Sie **Fertig**.
6. Drücken Sie **Beenden** .

Verwenden von VB Script

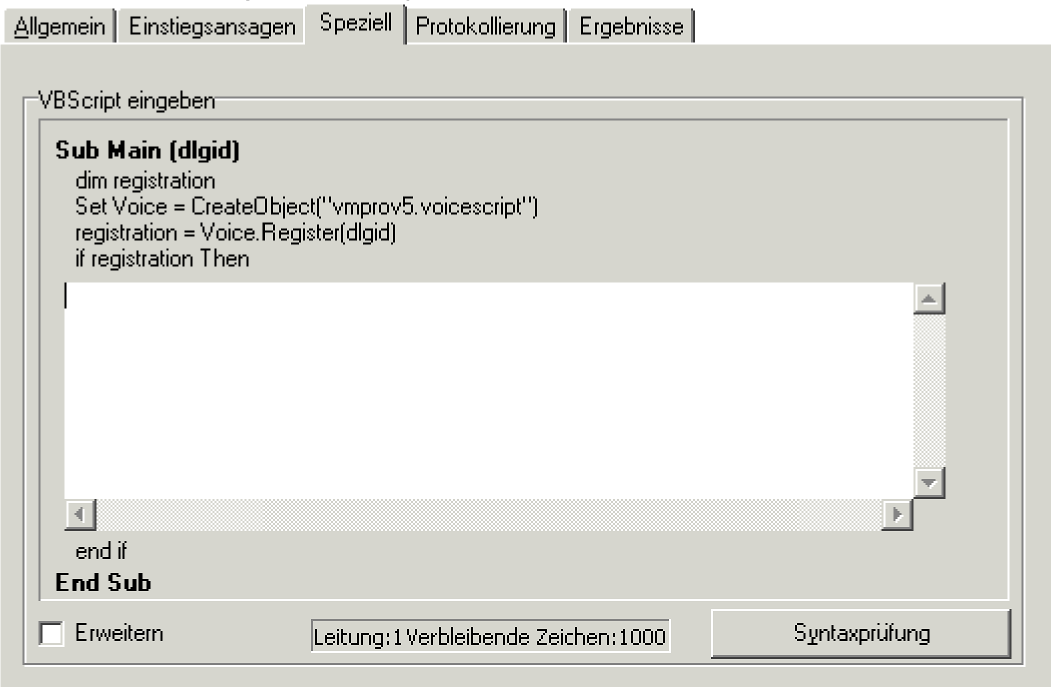
Die Aktion "VBScript"

Die Aktion "VBScript" ermöglicht es einem Administrator, zusätzliche Anrufverlaufslogik mittels VBScript-Befehlen zu erstellen. Es stehen eine Reihe vordefinierter Methoden und Systemvariablen zur Verfügung. Hinzugefügte Skripte können durch Klicken auf die Schaltfläche **Syntaxprüfung** verifiziert werden. Einzelheiten zu den unterstützten Eigenschaften und Verfahren finden Sie im Abschnitt "VBScript". Weitere Informationen finden Sie unter VBScript-Eigenschaften: Überblick.

- Zur Verwendung von VBScript muss eine gültige **VM Pro VBScript**-Lizenz in der IP Office-Konfiguration eingetragen sein.

So fügen Sie eine Aktion "VBScript" hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen** und anschließend auf **VBScript**.
2. Wählen Sie die Registerkarte Speziell.



- **VB-Skript eingeben**
  Geben Sie im Bereich Skript den gewünschten VBScript-Code ein. Einzelheiten zu den unterstützten Systemvariablen und COM-Methoden sind über ein Kontextmenü im VBScript-Bereich verfügbar. Das Skript darf maximal 1000 Zeichen umfassen.
- **Erweitern**
  Aktivieren Sie die Option **Erweitern**, um einen größeren Skript-Bereich anzuzeigen.
- **Syntaxprüfung**
  Klicken Sie auf die Schaltfläche **Syntaxprüfung**, um Ihre Eingabe auf Fehler zu überprüfen.



Diese Aktion verfügt über zwei Ergebnisse, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Die Ergebnisse hängen von den Skripten ab, die auf der Registerkarte Speziell eingegeben wurden.

VBScript-Eigenschaften

Überblick

Folgende Eigenschaften können innerhalb von VBScript aufgerufen werden. Beachten Sie, dass dieses sitzungsbasiert sind, sofern nicht anders angegeben. Das heißt, die Daten sind spezifisch für einen bestimmten VoiceMail Pro-Anruf und bleiben nicht zwischen Anrufen bestehen.

Voicemail enthält verschiedene Statusvariablen, die mit einer bestimmten Voicemail-Interaktion verknüpft sind. Die aufgeführten Systemvariablen verweisen auf Eigenschaften, die mit dem Objekt verknüpft sind:

- **$NAM** – (schreibgeschützt). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "Name".
- **$CLI** – (schreibgeschützt). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "CallingParty".
- **$RES** – (Lese-/Schreibberechtigung). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "Result".
- **$VAR** – (Lese-/Schreibberechtigung). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "Variable".
- **$SAV** – (Lese-/Schreibberechtigung). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "SavedResult".
- **$LOC** – (Lese-/Schreibberechtigung). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "Locale".

Folgende Eigenschaften sind nur auf Anrufverläufe anwendbar, die sich in der Warteschlange oder noch immer in der Warteschlange befinden.

- **$QPOS** – (Lese-/Schreibberechtigung). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "PositionInQueue".
- **$QTIM** – (Schreibgeschützt). Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "EstimatedAnswer".

Die folgenden Eigenschaften beziehen sich auf die Nachrichten in der Mailbox.

- **NewMsgs** – Gibt die Anzahl neuer Nachrichten in der Mailbox der Sitzung zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "NewMsgs".
- **OldMsgs** – Gibt die Anzahl alter Nachrichten in der Mailbox der Sitzung zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "OldMsgs".
- **SavedMsgs** – Gibt die Anzahl gespeicherter Nachrichten in der Mailbox der Sitzung zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "SavedMsgs".
- **LastAccessedMsg** – Gibt den Namen der zuletzt aufgezeichneten oder abgerufenen Nachricht an. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft "LastAccessedMsg".

Hinweis: VB Scripting unterstützt nur Variantentypen.

Interne Variablen

Einige der Variablen in VoiceMail Pro können mit Hilfe eines Trennzeichens in kleinere Abschnitte unterteilt werden.

- **Beispiel**:
  Eine CLI enthält die Nummer 01707364143. Wenn der Anrufverlauf die Variable als **CLI@0,4** referenziert, wird der Wert **01707** ausgegeben, denn es handelt sich um die ersten fünf Ziffern.

CallingParty (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **CallingParty** gibt die mit der Voicemail-Sitzung verknüpfte Anrufer-ID zurück, die für die VBS-Interaktion mit Voicemail verwendet wird (äquivalent zur Systemvariable $CLI).

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- **Zeichenfolge:**
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt mit dem Namen des Anrufers (oder $CLI). Beispiel:
        - `String = Voice.CallingParty`
- **Anmerkungen:** Die Eigenschaft *CallingParty* ist nur für die aktuelle Sitzung in Voicemail gültig.
- **Beispiel:**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim callerid
           callerid = Voice.CallingParty
end if
End Sub
```

EstimatedAnswer (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **EstimatedAnswer** gibt die Voicemail-Systemvariable $QTIM zurück. Dies ist die geschätzte Zeit (in Sekunden), die der Benutzer hat, um innerhalb der Warteschlange zu antworten. Nur für Anrufverläufe in Warteschlangen verfügbar.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- **Zeichenfolge:**
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Eine long-Eigenschaft mit dem aktuellen Wert für $QTIM. Beispiel:
        - `Long = Voice.EstimatedAnswer`

LastAccessedMsg (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **LastAccessedMsg** gibt den Namen der zuletzt aufgezeichneten Nachricht zurück. Bei Verwendung der IP Office-Telefonbenutzeroberfläche enthält sie zudem den Namen der zuletzt angezeigten Nachricht.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- **Zeichenfolge:**
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt mit dem voll qualifizierten Namen der zuletzt abgespielten oder aufgezeichneten Nachricht. Beispiel:
        - `String = Voice.LastAccessedMsg`

Locale (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **Locale** ruft die Voicemail-Systemvariable $LOC ab und legt sie fest.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- **Zeichenfolge:**
    - **Set:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den neuen Wert der Variablen $LOC enthält. Beispiel:
        - `Voice.Locale = String`
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den aktuellen Wert für $LOC enthält. Beispiel:
        - `String = Voice.Locale`
- **Beispiel:**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim locale
           DO SOME PROCESSING.
            locale = Voice.Locale
            Rem NOW SET LOCALE TO FRENCH
            Voice.Locale = "fr"
            DO SOME PROCESSING.
            Rem NOW SET LOCALE BACK TO WHAT IT WAS
            Voice.Locale = locale
end if
End Sub
```

Name (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **Name** gibt den Namen der mit der Voicemail-Sitzung verknüpften Mailbox zurück, der für die VBScript-Interaktion mit Voicemail verwendet wird (äquivalent zur Systemvariable $NAM).

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt mit dem Namen der verknüpften Voicemail-Box. Beispiel:
        - `String = Voice.Name`

NewMsgs (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **NewMsgs** gibt die Anzahl neuer Nachrichten innerhalb der Sitzungs-Mailbox zurück.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Die Anzahl neuer Nachrichten in der Mailbox. Beispiel:
        - `Number = Voice.NewMsgs`

OldMsgs (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **OldMsgs** gibt die Anzahl alter Nachrichten innerhalb der Sitzungs-Mailbox zurück.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
  - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
  - **Get:** Die Anzahl alter Nachrichten in der Mailbox. Beispiel:
    - `Number = Voice.OldMsgs`

PositionInQueue (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **PositionInQueue** gibt die Voicemail-Systemvariable $QPOS zurück. Dies ist die aktuelle Position des Benutzers in der Warteschlange. Gilt nur für Anrufverläufe in Warteschlangen.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
  - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
  - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den aktuellen Wert für $QPOS enthält. Beispiel:
    - `String = Voice.PositionInQueue`

Result (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **Result** ruft die Voicemail-Systemvariable $RES ab und legt sie fest. Die Variable $RES enthält die Ergebniseigenschaft einer Anrufverlaufsaktion. Das Ergebnis ist aktionsspezifisch, z.B. OK, FAILED, BUSY usw. Die Anrufverlaufsaktion kann die Variable verwenden, um festzulegen, dass die Logik auf dem Ergebnis einer vorhergehenden Aktion basieren soll. Die Variable kann auch als eine temporäre Variable im VB-Skript verwendet werden. Sie wird jedoch überschrieben, nach dem die VB-Aktion abgeschlossen wurde. Wenn die Werte aus dem Symbol der VB-Aktion an nachfolgende Aktionen weitergegeben werden müssen, wird die Verwendung von Benutzervariablen empfohlen.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
  - **Set:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den neuen Wert der Variablen $RES enthält. Beispiel:
    - `Voice.Result = String`
  - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den aktuellen Wert für $RES enthält. Beispiel:
    - `String = Voice.Result`
- **Beispiel**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim result
           dim success
            DO SOME PROCESSING.
            if success Then
                        Voice.Result = TRUE
            else
                        Voice.Result = FALSE
end if
End Sub
```

SavedMsgs (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **SavedMsgs** gibt die Anzahl gespeicherter Nachrichten innerhalb der Sitzungs-Mailbox zurück.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
    - **Set:** Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt.
    - **Get:** Die Anzahl gespeicherter Nachrichten in der Mailbox. Beispiel:
        - `Number = Voice.SavedMsgs`

SavedResult (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **SavedResult** ruft die Voicemail-Systemvariable $SAV ab und legt sie fest.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
    - **Set:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den neuen Wert der Variablen $SAV enthält. Beispiel:
        - `Voice.SavedResult = String`
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den aktuellen Wert für $SAV enthält. Beispiel:
        - `String = Voice.SavedResult`

Variable (Eigenschaft)

Die Eigenschaft **Variable** ruft die Voicemail-Systemvariable $VAR ab und legt sie fest.

- **In Objekt:** vmprov5.voicescript
- Zeichenfolge:
    - **Set:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den neuen Wert der Variablen $VAR enthält. Beispiel:
        - `Voice.Variable = String`
    - **Get:** Ein Zeichenfolgeobjekt, das den aktuellen Wert für $VAR enthält. Beispiel:
        - `String = Voice.Variable`

VBScript

ForwardMsg (Methode)

Die Methode **ForwardMsg** wird zum Weiterleiten einer Datei oder Nachricht an andere Mailboxen verwendet.

```
Voice.ForwardMsg(
          file As String,
          mailboxes As String,
          ident As String
)
```

- **Parameter**
  - **file -** : Enthält den Namen der weiterzuleitenden Nachrichtendatei. Die folgenden Formate sind zulässig:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Leitet die im Verzeichnis GREETINGS gespeicherte Grußnachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Leitet die in der angegebenen Mailbox gespeicherte Nachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Leitet eine in der angegebenen Kampagne gespeichert Kampagnennachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum Verzeichnis WAVS gespeichert.
  - **mailboxes**: Die Liste der Mailboxen, an die die Nachricht weitergeleitet wird (durch Leerstellen getrennt, z.B. 202 203 204).
  - **ident:** Die mit der Nachricht zu verknüpfende CLI.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

ForwardMsgToMailbox (Methode)

Die Methode **ForwardMsgToMailbox** wird zum Weiterleiten einer Datei oder Nachricht an eine andere Mailbox verwendet.

```
Voice.ForwardMsgToMailbox(
          file As String,
          mailbox As String,
          ident As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **file -** : Enthält den Namen der weiterzuleitenden Nachrichtendatei. Die folgenden Formate sind zulässig:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Leitet die im Verzeichnis GREETINGS gespeicherte Grußnachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Leitet die in der angegebenen Mailbox gespeicherte Nachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Leitet eine in der angegebenen Kampagne gespeichert Kampagnennachricht weiter. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum Verzeichnis WAVS gespeichert.
  - **mailbox**. Die Mailbox, an die die Nachricht weitergeleitet wird.
  - **ident:** Die mit der Nachricht zu verknüpfende CLI.
- **Rückgabewert**
  Der Name der neuen Nachricht.

FullFilename (Methode)

Die Methode **FullFilename** wird verwendet, um den Kurznamen der Datei in den entsprechenden voll qualifizierten Pfadnamen zu übersetzen.

```
Voice.FullFilename(
            file As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **file**: Enthält den Namen der zu übersetzenden Datei:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Die Datei wird relativ zum Verzeichnis GREETINGS gespeichert.
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Die Datei wird relativ zum Verzeichnis ACCOUNTS gespeichert.
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Die Datei wird relativ zum Verzeichnis CAMPAIGNS gespeichert.
    - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum festgelegten Ablageort im Verzeichnis WAVS gespeichert.
- **Rückgabewert**
  Der entsprechende voll qualifizierte Pfadname der angegebenen Datei.

GetCallingParty (Methode)

Die Methode **GetCallingParty** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $CLI verwendet.

```
Voice.GetCallingParty(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $CLI, die mit der speziellen Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetDTMF (Methode)

Die Methode **GetDTMF** wird zum Abrufen der DTMF-(Tonwahl-)Eingabe eines Benutzers verwendet.

```
Voice.GetDTMF(
          [digits As Long = 1],
          [timeout As Long = 30],
          [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **digits -** Die maximale Anzahl der zu erfassenden DTMF-Stellen.
  - **timeout -** Die maximale Wartezeit für eine DTMF-Eingabe.
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Die gedrückten DTMF-Tasten.

GetEstimatedAnswer (Methode)

Die Methode **GetEstimatedAnswer** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $QTIM verwendet.

```
Voice. GetEstimatedAnswer (
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $QTIM, die mit der speziellen Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetExtension (Methode)

Mit der Methode **GetExtension** wird eine Nebenstelle abgerufen.

```
Voice.GetExtension(
            index As Long,
) As String
```

- **Parameter**
  - **index -** Die zurückzugebende Nebenstelle. **Hinweis**: Es sollte nicht die tatsächliche Nebenstellennummer eingegeben werden, da der Index auf die Versatznummer der Nebenstelle in der Liste verweist.
- **Rückgabewert**
  Die Nebenstelle an dieser Position in der Liste (bei Listenende eine leere Zeichenfolge).
- **Beispiel**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
         dim index
         dim ext
          index = 0
          Do
                      ext = Voice.GetExtension(index)
                      index = index + 1
          Loop Until Len(ext) = 0
end if
End Sub
```

GetLocale (Methode)

Die Methode **GetLocale** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $LOC verwendet.

```
Voice.GetLocale(
           [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $LOC, die mit der speziellen Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetMailbox (Methode)

Mit der Methode **GetMailbox** wird eine Mailbox abgerufen.

```
Voice.GetMailbox(
            index As Long,
) As String
```

- **Parameter**
  - **index -** Die zurückzugebende Mailbox.
    Hier sollte nicht die tatsächliche Mailbox-Nummer eingegeben werden, da der Index auf die Versatznummer der Mailbox in der Liste verweist.
- **Rückgabewert**
  Die Mailbox an dieser Position in der Liste (bei Listenende eine leere Zeichenfolge).

GetMailboxMessage (Methode)

Mit der Methode **GetMailboxMessage** wird zum Abrufen einer Nachricht in einer Mailbox verwendet.

```
Voice.GetMailboxMessage(
            mailbox As String,
            msgtype As String,
            index As Long,
) As String
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, für die Nachrichten zurückgegeben werden sollen.
  - **msgtype**: Der Typ der Nachrichten, die zurückgegeben werden sollen.
    Dieser kann mit einem **N** für neue Nachrichten, einem **O** ("Old") für alte Nachrichten oder mit einem **S** ("Saved") für gespeicherte Nachrichten beginnen.
  - **index -** Die zurückzugebende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Die Nachricht an dieser Position in der Liste (bei Listenende eine leere Zeichenfolge).

GetMailboxMessages (Methode)

Mit der Methode **GetMailboxMessages** wird die Anzahl bestimmter Nachrichten in einer Mailbox ermittelt.

```
Voice.GetMailboxMessages(
            mailbox As String,
            msgtype As String
) As Long
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox für die Zählung der Nachrichten.
  - **msgtype -** Der Typ der Nachrichten, die gezählt werden sollen.
    Dieser kann mit einem **N** beginnen, um die Anzahl neuer Nachrichten zu ermitteln, mit einem **O** ("Old") für alte Nachrichten oder mit einem **S** ("Saved") für gespeicherte Nachrichten.
- **Rückgabewert**
  Die Anzahl von Nachrichten eines bestimmten Typs in der Mailbox.

GetMessagePriority (Methode)

Mit der Methode **GetMessagePriority** wird ermittelt, ob die Nachricht Priorität hat.

```
Voice.GetMessagePriority(
            mailbox As String,
            message As String
) As Boolean
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Wahr, wenn die Nachricht Priorität hat, andernfalls **Falsch**.

GetMessagePrivate (Methode)

Mit der Methode **GetMessagePrivate** wird ermittelt, ob die Nachricht vertraulich ist.

```
Voice.GetMessagePrivate(
          mailbox As String,
          message As String
) As Boolean
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Wahr, wenn die Nachricht vertraulich ist, andernfalls **Falsch**.

GetMessageStatus (Methode)

Mit der Methode **GetMessageStatus** wird der Status der Nachricht in einer Mailbox ermittelt.

```
Voice.GetMessageStatus(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
    Der Nachrichtenname sollte folgendes Format haben **[Accounts]*Mailbox**Nachricht***, z.B. [Accounts]\Extn247\MSG00004.
- **Rückgabewert**
  Der Status der Nachricht in der Mailbox. **N** für neu, **O** ("Old") für alt und **S** ("Saved") für gespeichert.

GetName (Methode)

Die Methode **GetName** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $NAM verwendet.

```
Voice.GetName(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $NAM, die mit der festgelegten Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetNewMsgs (Methode)

Mit der Methode **GetNewMsgs** wird die Anzahl der neuen Nachrichten in der Mailbox der Sitzung ermittelt.

```
Voice.GetNewMsgs (
             [dlgid As Long = 0]
) As Long
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Die Anzahl von neuen Nachrichten in der Mailbox der Sitzung.

GetOldMsgs (Methode)

Mit der Methode **GetOldMsgs** wird die Anzahl der alten Nachrichten in der Mailbox der Sitzung ermittelt.

```
Voice.GetOldMsgs (
             [dlgid As Long = 0]
) As Long
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Die Anzahl von alten Nachrichten in der Mailbox der Sitzung.

GetPositionInQueue (Methode)

Die Methode **GetPositionInQueue** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $QPOS verwendet.

```
Voice. GetPositionInQueue (
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $QPOS, die mit der festgelegten Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetRegister (Methode)

Die Methode **GetRegister** wird zum Abrufen einer Zeichenfolge aus einer der 16 Datenvariablen der Sitzung verwendet. ($CP0 bis $CP15).

```
Voice.GetRegister(
            regnum As Long,
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **regnum**: Datenregisternummer für die Speicherung (0-15).
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Die im festgelegten Register gespeicherten Daten.

GetResult (Methode)

Die Methode **GetResult** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $RES verwendet.

```
Voice.GetResult(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariable $RES, die mit der speziellen Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetSavedMsgs (Methode)

Mit der Methode **GetSavedMsgs** wird die Anzahl gespeicherter Nachrichten in der Mailbox der Sitzung ermittelt.

```
Voice.GetSavedMsgs (
             [dlgid As Long = 0]
) As Long
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Die Anzahl von gespeicherten Nachrichten in der Mailbox der Sitzung.

GetSavedResult (Methode)

Die Methode **GetSavedResult** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $SAV verwendet.

```
Voice.GetSavedResult(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $SAV, die mit der speziellen Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

GetVariable (Methode)

Die Methode **GetVariable** wird zum Abrufen der Sitzungsvariablen $VAR verwendet.

```
Voice.GetVariable(
           [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Wert der Sitzungsvariablen $VAR, die mit der festgelegten Voicemail-Sitzung verknüpft ist.

MessageCLI (Methode)

Mit der Methode **MessageCLI** wird die CLI des Anrufers abgerufen, der die Nachricht in einer Mailbox hinterlassen hat.

```
Voice.MessageCLI(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Die CLI des Anrufers, der die Nachricht hinterlassen hat.

MessageDisplay (Methode)

Mit der Methode **MessageDisplay** wird das mit der Nachricht in einer Mailbox verknüpfte Anzeigefeld aufgerufen.

```
Voice.MessageDisplay(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Die mit der Nachricht verknüpfte Anzeige-Zeichenfolge.

MessageLength (Methode)

Mit der Methode **MessageLength** wird der Länge einer Nachricht in einer Mailbox ermittelt.

```
Voice.MessageLength(
          mailbox As String,
          message As String
) As Long
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Die Länge der Nachricht in Millisekunden..

MessageTime (Methode)

Mit der Methode **MessageTime** wird das Datum und die Uhrzeit ermittelt, wann die Nachricht auf einer Mailbox hinterlassen wurde.

```
Voice.MessageTime(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die Nachricht enthalten ist.
  - **message -** Die abzufragende Nachricht.
- **Rückgabewert**
  Die Uhrzeit, zu der die Nachricht hinterlassen wurde, im Format: JAHR/MONAT/TAG STUNDE:MINUTE. Beispiel: 2005/09/23 13:26.

PlayDigits (Methode)

Mit der Methode **PlayDigits** werden die über Voicemail festgelegten Ziffern für die aktive Verbindung abgespielt.

```
Voice.PlayDigits(
            digits As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = "Any"],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **digits -** Enthält die abzuspielenden Ziffern (z.B. “12345” wird als “eins zwei drei vier fünf” wiedergegeben).
  - **wait -** Ein optionaler Parameter, der festlegt, ob Voicemail die Wiedergabe sofort starten oder warten soll, bis die Ziffern abgespielt wurden.
  - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
  - **dlgid -** : Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Wiedergabe beendet wird.
- **Beispiel**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim key
            key = Voice.PlayDigits("12345");
end if
End Sub
```

PlayLocaleWav (Methode)

Mit der Methode **PlayLocaleWav** wird eine WAVE-Datei über Voicemail für eine aktive Verbindung abgespielt, wobei der Systemablageort berücksichtigt wird.

```
Voice.PlayLocaleWav(
            wav As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = “Any”],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **wav -** Enthält den Namen der abzuspielenden WAVE-Datei. Dabei gilt folgendes Format:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Spielt die im Verzeichnis GREETINGS gespeicherte Grußnachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Spielt die in der angegebenen Mailbox gespeicherte Nachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Spielt eine in der angegebenen Kampagne gespeicherte Kampagnennachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
    - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum festgelegten Ablageort im Verzeichnis WAVS gespeichert.
  - **wait -** Ein optionaler Parameter, der festlegt, ob Voicemail die Wiedergabe sofort starten oder warten soll, bis die WAVE-Datei abgespielt wurde.
  - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Wiedergabe beendet wird.

PlayWav (Methode)

Mit der Methode **PlayWav** wird eine WAVE-Datei über Voicemail für eine aktive Verbindung abgespielt.

```
Voice.PlayWav(
            wav As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = "Any"],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **wav -** Enthält den Namen der abzuspielenden WAVE-Datei oder den Namen eines zu sprechenden Systemparameters. Die folgenden Formate sind zulässig:
    - **$NAM**
      Spielt den für die Mailbox aufgezeichneten Namen ab, sofern zutreffend. Wenn kein Name aufgezeichnet wurde, kann optional TTS verwendet werden (sofern lizenziert).
    - **$TIME:hh[:mm[:ss] [Y][dd[/mm[/yy]]]]**
      Spielt die angegebene Uhrzeit und das Datum ab. Die zu sprechenden Stunden müssen immer festgelegt werden, während die Angabe von Minuten, Sekunden, Tag, Monat und Jahr optional sind.
      Beispiel:
      - **$TIME:11**
        Gesprochen: UM ELF UHR
      - **$TIME:11:55**
        Gesprochen: UM ELF UHR FÜNFUNDFÜNFZIG
      - **$TIME:11:55:13**
        Gesprochen: UM ELF UHR FÜNFUNDFÜNFZIG
      - **$TIME:11:55 Y**
        Gesprochen: GESTERN UM ELF UHR FÜNFUNDFÜNFZIG
      - **$TIME:11:55:13 Y**
        Gesprochen: GESTERN UM ELF UHR FÜNFUNDFÜNFZIG
      - **$TIME:11:55 21/09/05**
        Gesprochen: UM ELF UHR FÜNFUNDFÜNFZIG [1 SEK. PAUSE] AM EINUNDZWANZIGSTEN SEPTEMBER
    - **$QPOS [:*Position*]**
      Gesprochen "Sie befinden sich an '*Position*' Position in der Warteschlange".
    - **$QTIM [:*geschätztes Warteschlangenende*]**
      Gesprochen "Das geschätzte Warteschlangenende ist in '*geschätztes Warteschlangenende*' Minuten".
    - **$MSGN:msgs**
      Gibt die festgelegte Anzahl alter Nachrichten wieder (z.B. $MSGN:10 = "Sie haben zehn gespeicherte Nachrichten".
    - **$MSGO:msgs**
      Gibt die festgelegte Anzahl alter Nachrichten wieder (z.B. $MSGN:0 = "Sie haben keine alten Nachrichten".
    - **$MSGS:msgs**
      Gibt die festgelegte Anzahl alter Nachrichten wieder (z.B. $MSGS:5 = "Sie haben fünf gespeicherte Nachrichten".
    - **$CID, $CLI, $CP, $DATE, $DBD, $DLG, $ETA, $KEY, $LOC, $POS, $SAV, $TIME, $UUI, $VAR**
      Gibt den Inhalt einer der Systemvariablen wieder.
    - Wenn die Zeichenfolge nur aus Zahlen besteht, werden die Ziffern abgespielt, z.B. wird 12345 als "eins zwei drei vier fünf" wiedergegeben.

        - **[GREETINGS]\greeting**
          Spielt die im Verzeichnis GREETINGS gespeicherte Grußnachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
        - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
          Spielt die in der angegebenen Mailbox gespeicherte Nachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
        - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
          Spielt eine in der angegebenen Kampagne gespeicherte Kampagnennachricht ab. (Die Erweiterung .WAV wird automatisch angehängt.)
        - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum Verzeichnis WAVS gespeichert.
    - **wait -** Ein optionaler Parameter, der festlegt, ob Voicemail die Wiedergabe sofort starten oder warten soll, bis die WAVE-Datei abgespielt wurde.
    - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
    - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Wiedergabe beendet wird.
- **Beispiel**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
         dim key
          key = Voice.PlayWav(“test”, True, “Any”, dlgid);
end if
End Sub
```

RecordMsg (Methode)

Mit der Methode **RecordMsg** wird die Spracheingabe eines Benutzers in der festgelegten Datei aufgezeichnet.

```
Voice.RecordMsg(
            recording As String,
            maxtime As long,
            [interruptables As String = "Any"],
            [appendtofile As Boolean = False],
            [dlgid As Long = 0],
            [playbeep As Boolean = False]
) As String
```

- **Parameter**
    - **recording**: Enthält den Namen der Datei, in der die Aufzeichnung gespeichert werden soll. Der Name kann folgendes Format haben:
        - **[GREETINGS]\greeting**
          Speichert die Aufzeichnung in der festgelegten Datei im Verzeichnis GREETINGS.
        - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
          Speichert in der angegebenen Nachricht innerhalb der festgelegten Mailbox.
        - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
          Speichert in der angegebenen Nachricht innerhalb der festgelegten Voicemail-Sequenz.
        - Wenn der voll qualifizierte Pfad angegeben ist (Laufwerk:\Pfad\Datei), wird der vollständige Pfadname verwendet. Andernfalls wird die Datei relativ zum festgelegten Ablageort im Verzeichnis WAVS gespeichert.
    - **maxtime:** Die maximale Aufzeichnungsdauer in Sekunden.
    - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
    - **appendtofile**: Ist auf **Wahr** eingestellt, wenn die Aufzeichnung an die Datei angehängt werden soll, oder auf **Falsch**, um die Datei zuerst zu löschen.
    - **dlgid**: Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
    - **playbeep**: Dieses Flag legt fest, ob vor dem Start der Aufzeichnung ein Signalton abgespielt wird.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Aufzeichnung beendet wird.

RecordRegister (Methode)

Mit der Methode **RecordRegister** wird die Spracheingabe eines Benutzers in der festgelegte Datei im festgelegten Register aufgezeichnet.

```
Voice.RecordRegister(
          regnum As Long,
          [maxtime As Long = 60],
          [interruptables As String = "-1"],
          [dlgid As Long = 0],
          [playbeep As boolean = False]
) As String
```

- **Parameter**
    - **regnum**: Datenregister mit der Datei, in der die Aufzeichnung gespeichert werden soll.
    - **maxtime:** Die maximale Aufzeichnungsdauer in Sekunden.
    - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
    - **dlgid**: Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
    - **playbeep**: Dieses Flag legt fest, ob vor dem Start der Aufzeichnung ein Signalton abgespielt wird.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Aufzeichnung beendet wird.

Register (Methode)

Mit der Methode **Register** wird ermittelt, ob die Voicemail-Sitzung, die zum Starten des VB-Skripts verwendet wurden, noch aktiv ist.

```
Voice.Register(
        dlgid As Long
) As Boolean
```

- **Parameter**
  - **dlgid -** Eine mit der Voicemail-Verbindung verknüpfte ID. Sie wird als Parameter an das VB-Skript weitergeleitet.
- **Rückgabewert**
  Eine Boolesche Variable, die angibt, ob die festgelegte Voicemail-Sitzung noch aktiv ist.
- **Beispiel**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
            do something.
end if
End Sub
```

SetLocale (Methode)

Die Methode **SetLocale** wird zum Festlegen der Sitzungsvariablen $LOC verwendet.

```
Voice.SetLocale(
          locale As String,
           [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parameter**
  - **locale -** Der neue Wert der Variablen $LOC.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

SetMailboxMessage (Methode)

Mit der Methode **SetMailboxMessage** wird zum Ändern einer Nachricht in einer Mailbox verwendet.

```
Voice.SetMailboxMessage(
          mailbox As String,
          message As String,
          msgtype As String,
)
```

- **Parameter**
  - **mailbox -** Die Mailbox, in der die zurückgegebene Nachricht enthalten ist.
  - **message**: Die zu ändernde Nachricht. Der Nachrichtenname sollte folgendes Format haben **[Accounts]*Mailbox**Nachricht***, z.B. [Accounts]\Extn247\MSG00004.
  - **msgtype**: Der neue Statustyp der Nachrichten. Dieser kann mit einem **N** für neu, einem **O** ("Old") für alt oder einem **S** ("Saved") für gespeichert beginnen.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

SetRegister (Methode)

Die Methode **SetRegister** wird zum Speichern einer Zeichenfolge in einer der 16 Datenvariablen der Sitzung verwendet ($CP0 bis $CP15).

```
Voice.SetRegister(
          regnum As Long,
          data As String,
          [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parameter**
  - **regnum**: Datenregisternummer für die Speicherung (0-15).
  - **data -** Die im Register zu speichernden Daten.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

SetResult (Methode)

Die Methode **SetResult** wird zum Festlegen der Sitzungsvariablen $RES verwendet.

```
Voice.SetResult(
            result As String,
             [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parameter**
  - **result**: Der neue Wert der Variablen $RES.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

SetSavedResult (Methode)

Die Methode **SetSavedResult** wird zum Festlegen der Sitzungsvariablen $SAV verwendet.

```
Voice.SetSavedResult(
          result As String,
           [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parameter**
  - **result**: Der neue Wert der Variablen $SAV.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

SetVariable (Methode)

Die Methode **SetVariable** wird zum Festlegen der Sitzungsvariablen $VAR verwendet.

```
Voice.SetVariable(
          variable As String,
           [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parameter**
  - **variable**: Der neue Wert der Variablen $VAR.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Diese Methode gibt keinen Wert zurück.

Speak (Methode)

Mit der Methode **Speak** wird die festgelegte Sprache gesprochen, sofern TTS lizenziert wurde.

```
Voice.Speak(
            text As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = "Any"],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parameter**
  - **text -** Enthält den zu sprechenden Text.
  - **wait -** Ein optionaler Parameter, der festlegt, ob Voicemail die Wiedergabe sofort starten oder warten soll, bis die WAVE-Datei abgespielt wurde.
  - **interruptables -** Dieser Parameter dient für zukünftige Entwicklungen und sollte in der Werkseinstellung belassen werden.
  - **dlgid -** Die Verbindungs-ID, die an das Skript weitergeleitet wurde.
- **Rückgabewert**
  Der Tastendruck, mit dem die Wiedergabe beendet wird.

IVR-Datenbankverbindung

IVR: VoiceMail Pro mit einer Datenbank verbinden

Die Anrufverlaufsdaten von VoiceMail Pro können mit fast allen Windows-Datenbanken, die die Formate ODBC (Open Database Connectivity) und SQL (Structured Query Language) unterstützen, interagieren und Daten schreiben und lesen.

- **Voraussetzungen für VoiceMail Pro-Datenbanken**
  Um Datenbankaktionen in VoiceMail Pro verwenden zu können, muss der IP Office-Konfiguration eine **VM Pro-Datenbankschnittstelle**hinzugefügt werden.

Die folgenden **Datenbankaktionen**können in einem Anrufverlauf verwendet werden:

- **Datenbank öffnen**
  Öffnet die erforderliche Datenbank, einschließlich der notwendigen Berechtigungen und Sicherheitsoptionen.
- **Datenbank ausführen**
  Definiert eine SQL-Abfrage so, dass sie entweder übereinstimmende Datensätze aus der Datenbank liest oder Daten in die Datenbank schreibt. Sie können bis zu 6 Felder definieren, die in entsprechenden Datenbankdatensätzen zurückgegeben werden sollen.
- **Daten aus der Datenbank abrufen**
  Wählt den aktuellen Datensatz aus den übereinstimmenden Datensätzen, die von der vorausgehenden Aktion "Datenbank ausführen" zurückgegeben wurden. Die Felder der Datensätze werden anschließend in die VoiceMail Pro-Variablen **DBD[0]** bis **DBD[5]** eingefügt. Mit der Aktion "Daten von Datenbank abrufen" können Sie den ersten, nächsten, vorigen oder letzten Datensatz abrufen.
- **Datenbank schließen**
  Schließt die Datenbankverbindung. Die Datenbank wird automatisch geschlossen, wenn der Anrufer das Gespräch beendet.

Beispiel

Datenbankszenario

In diesem Beispiel eines Anrufverlaufs wurde ein automatischer Assistent erstellt, der Anrufern die Bestellung von Büchern ermöglicht. Die Buchdaten sind in einer Microsoft Access-Datenbank abgelegt. Anrufer können entweder die ISBN-Nummer oder den Namen des Autors eingeben. Titel und Preis des Artikels werden nachgeschlagen, so dass der Anrufer den Artikel gegebenenfalls kaufen kann. Anrufer, die das Buch kaufen, können Angaben zu ihren Kreditkarten und eine Kontaktnummer eingeben.

Beispiel der im Anrufverlauf verwendeten Datenbank

BookList : Table

ISBN	Author	Title	Cost
1001	James Herbert	The Fog	£4.30
1002	James Herbert	The Rats	£2.59
6666	J D Salinger	The Catcher in the Rye	£3.10
6767	J K Rowling	The Harry Potter Books	£9.50
7777	A A Milne	Winnie the Poo	£2.60
8888	Rudyard Kipling	The Jungle Books	£3.40
9999	Jonathan Swift	Gullliver's Travels	£2.30
			£0.00

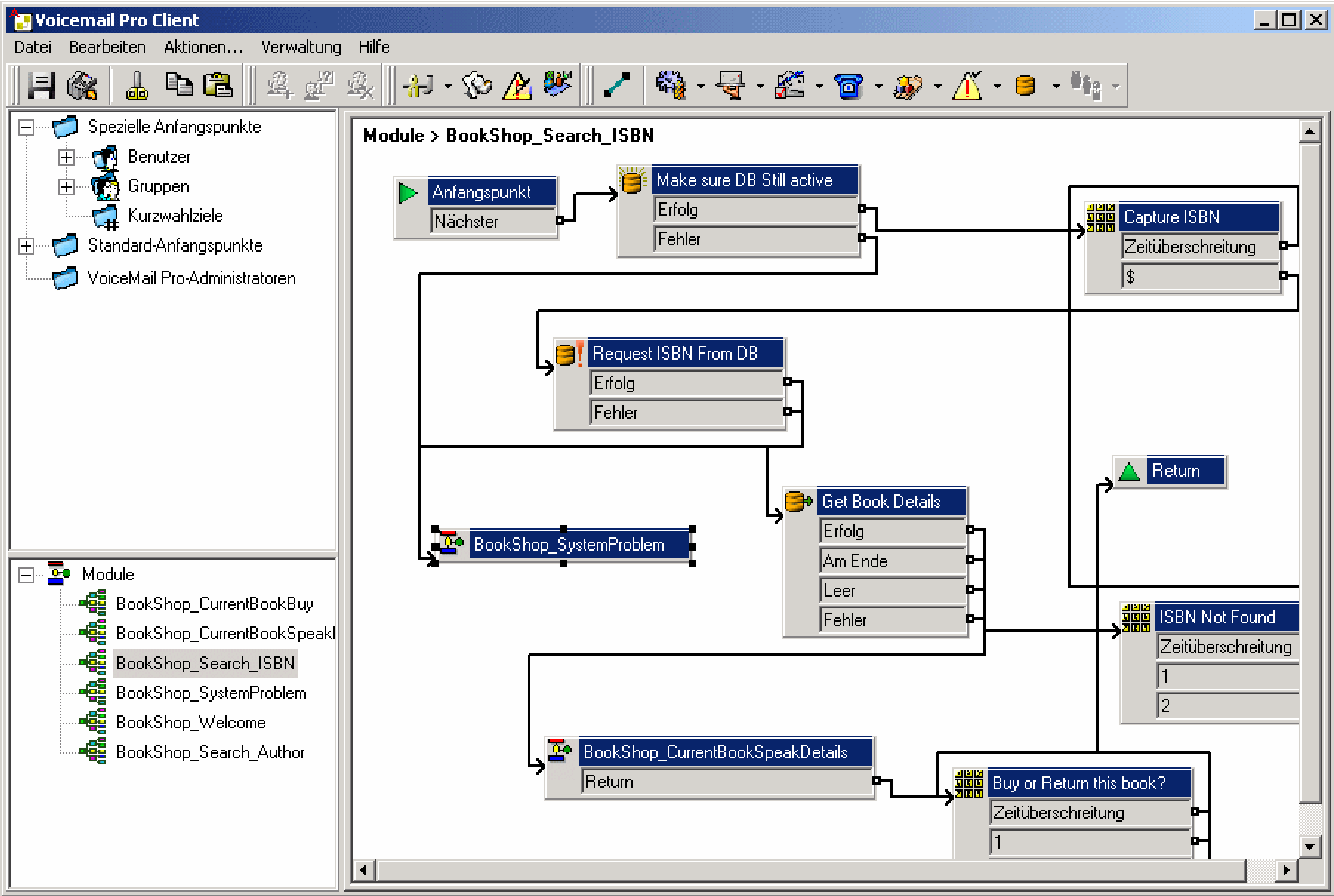
Record: 23 of 23

Hinweis

- Eine Kopie dieser Datenbank, die VoiceMail Pro-Datenbank und die verwendeten wav-Dateien finden Sie unter Beispiele für VoiceMail Pro-Module

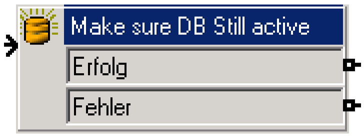
Zurückgeben von Daten aus der Datenbank

Mit dem Modul **Bookshop_Welcome** können Anrufer die Datenbank entweder nach der ISBN-Nummer des Buchs oder nach dem Namen des Autors durchsuchen. Im folgenden Bildschirm wird das Anrufverlaufsmodul gezeigt, das bei einer Suche nach ISBN verwendet wird. Die verwendeten Datenbankaktionen werden unterhalb des Anrufverlaufsdiagramms angezeigt. Auf den folgenden Seiten werden Detailinformationen angegeben.

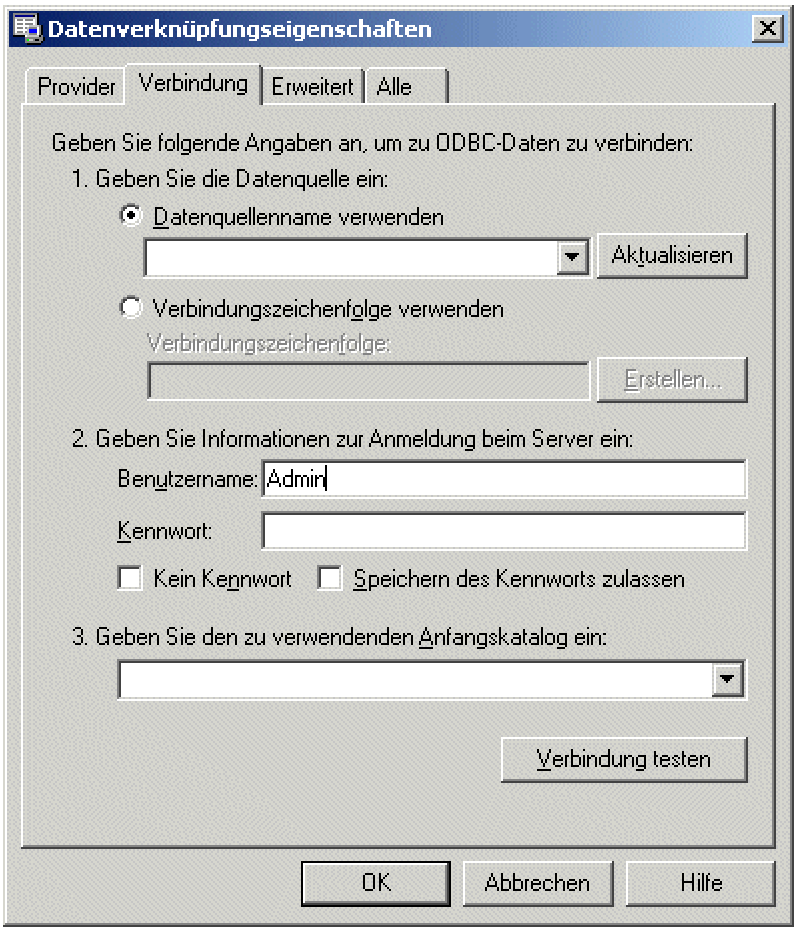


Aktion "Datenbank öffnen"

Mit der Aktion können Sie eine Verbindung zur Buchhandlungsdatenbank herstellen.



Auf der Registerkarte **Speziell** wird der Speicherort der Datenbank angegeben. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, um das Dialogfeld **Datenverknüpfungseigenschaften** anzuzeigen. Welche Details in diese Bildschirme eingegeben werden, hängt vom verwendeten Datenbanktyp ab. In diesem Beispiel wird eine Microsoft Access-Datenbank verwendet. Wenn die Datenbank verfügbar ist, werden die Anrufer durch den Anrufverlauf zu einer Menüaktion geleitet, die die eingegebene ISBN-Nummer erfasst.



Aktion "Datenbank ausführen"

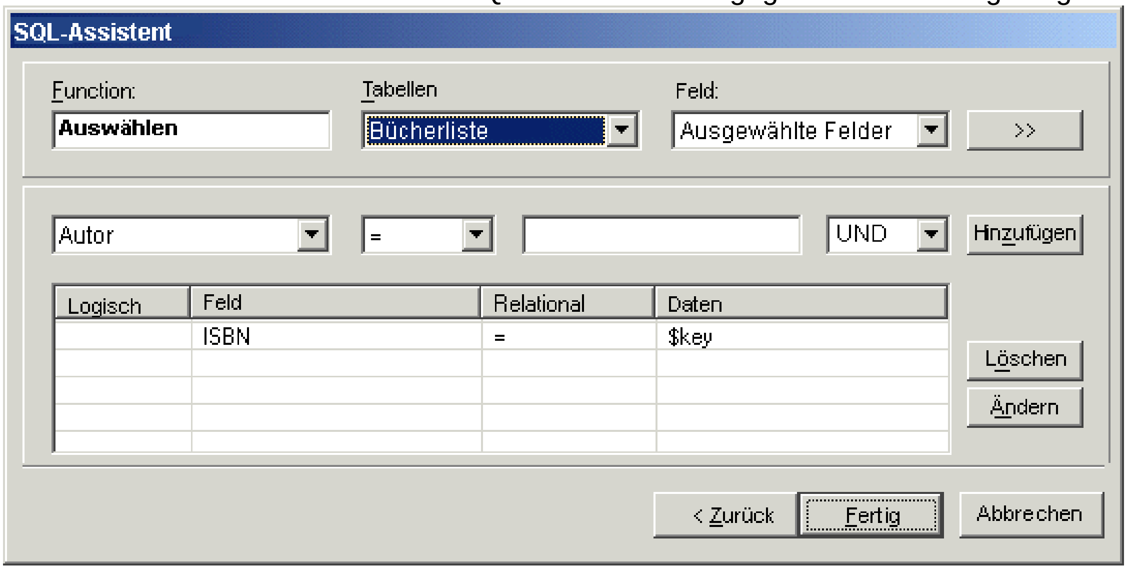
Die Aktion **Datenbank ausführen** enthält eine Abfrage der geöffneten Datenbank. In diesem Beispiel geht es um die ISBB, die in der vorherigen Menüaktion erfasst wurde.

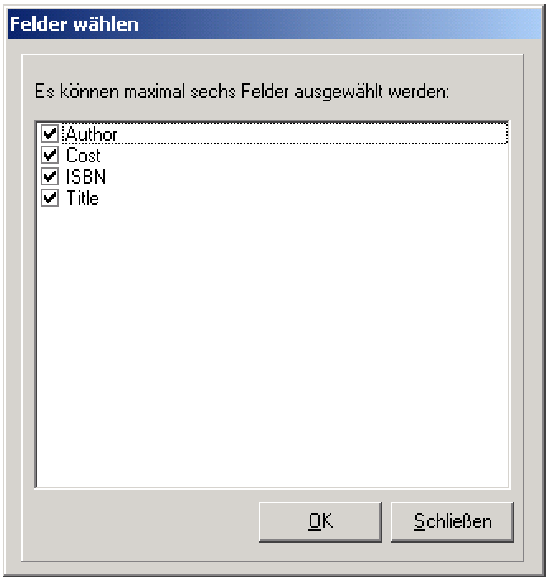


Wenn die vom Anrufer eingegebene Nummernfolge mit einem ISBN-Eintrag in der Datenbank übereinstimmt, werden Name des Autors, Preis, ISBN und Buchtitel erfasst. Diese Abfrage wird über die Registerkarte Datenbank ausführen

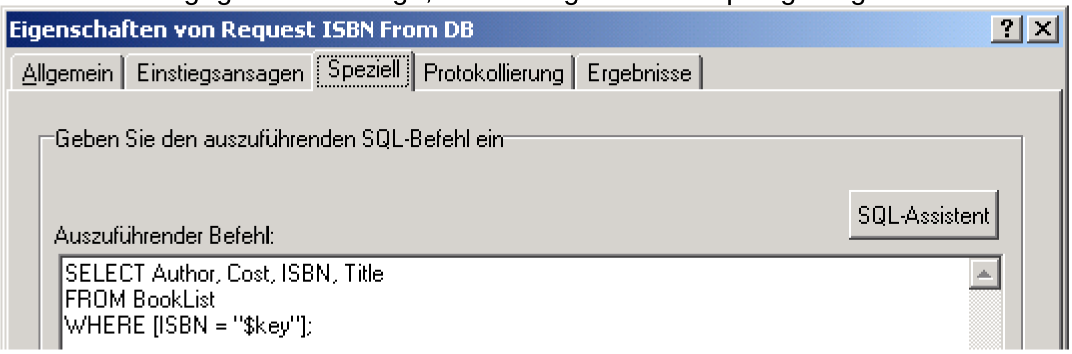
Wenn Sie zum ersten Mal Informationen in die Registerkarte **Speziell** eingeben, müssen Sie eine Reihe von Schritten ausführen.

1. Wählen Sie das erforderliche Symbol für **Datenbank öffnen**. In diesem Beispiel wurde das Symbol ausgewählt, mit dem Sie prüfen können, ob die Datenbank noch aktiv ist.
2. Im Fenster für die SQL-Funktionen wurde die Option 'SELECT ...FROM' ausgewählt, da Informationen aus der Datenbank benötigt werden.
3. Dann werden Informationen in den SQL-Assistenten eingegeben wie unten gezeigt.



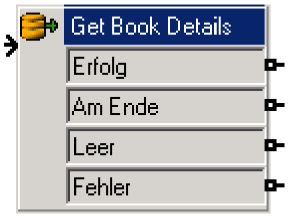


4. Nach Eingabe der Abfrage wird der SQL-Assistent geschlossen. Die Registerkarte Speziell enthält die eingegebene Abfrage, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

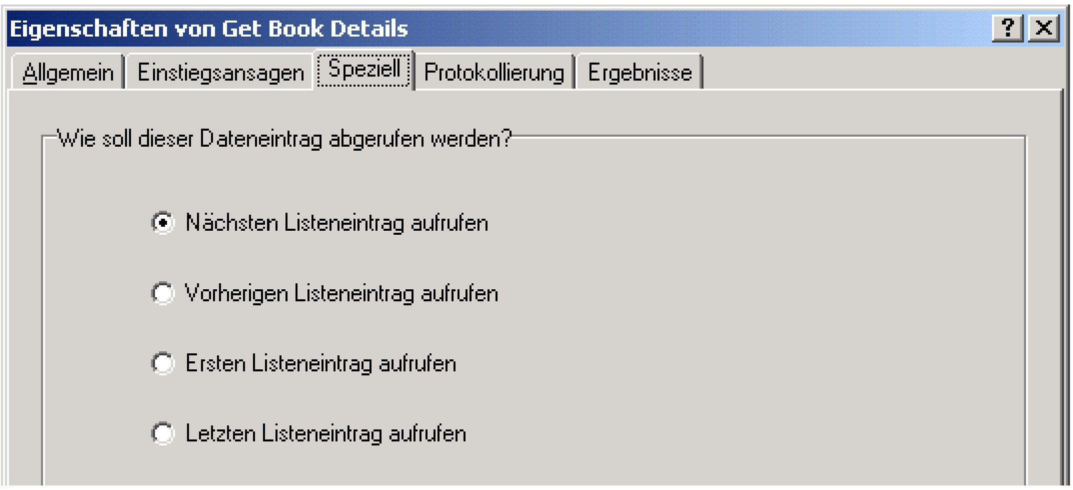


Aktion "Daten aus Datenbank abrufen"

Mit der Aktion **Daten aus der Datenbank abrufen** werden Informationen zu Einträgen zurückgegeben, die nach einer Suche in der Datenbank gefunden wurden.



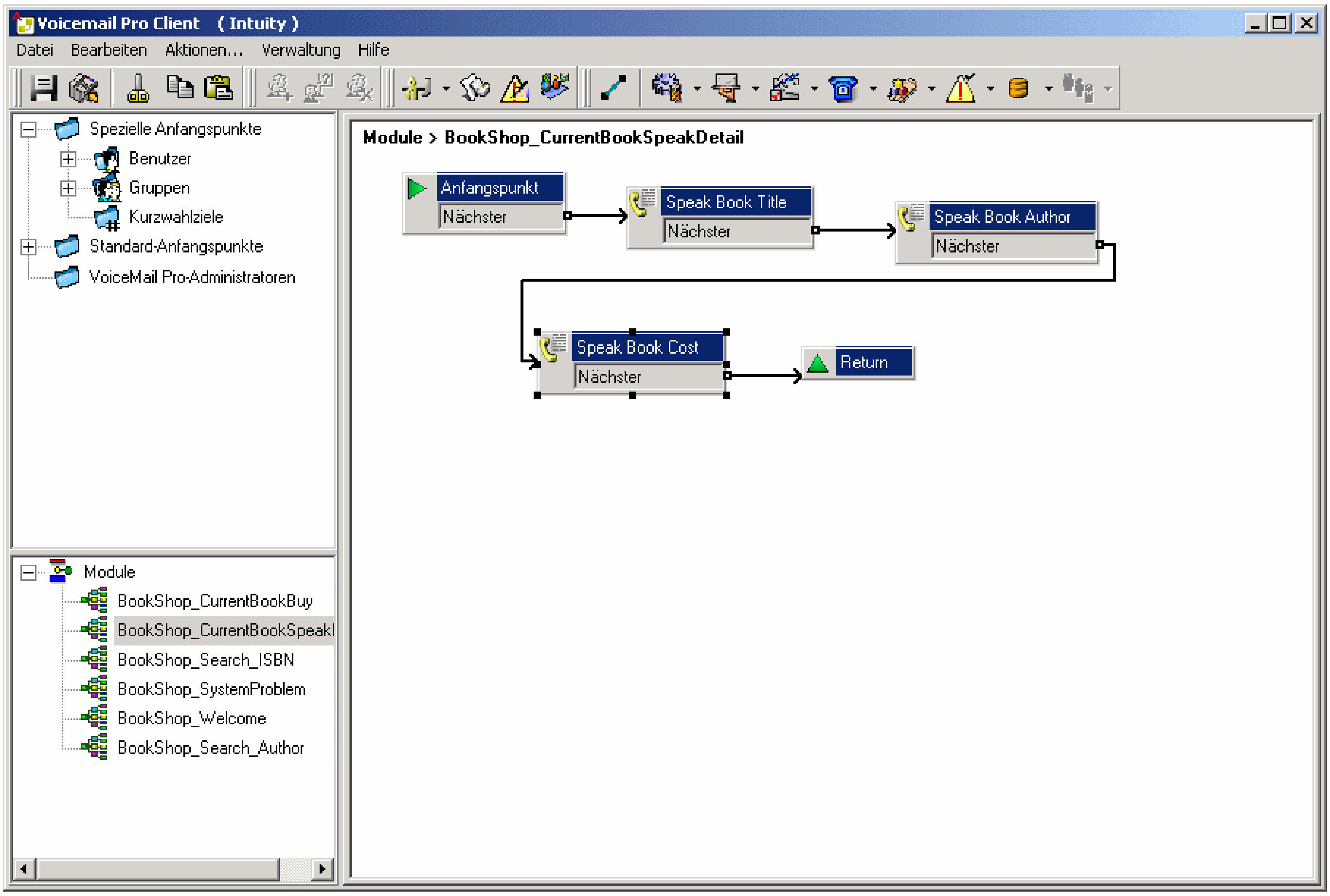
Wählen Sie in der Registerkarte **Speziell** aus, wie die Daten aus der Datenbank abgerufen werden sollen. In diesem Beispiel wurde die Option **Nächstes Element in der Liste abrufen** ausgewählt. Der Anrufer kann die Ergebnisse schrittweise durchgehen, wenn mehrere übereinstimmende ISBN-Nummern gefunden wurden.



Wenn eine übereinstimmende ISBN-Nummer gefunden wurde, wird der Anrufverlauf an ein anderes Modul namens 'Bookshop_CurrentBookSpeakDetails' weitergeleitet.

Zurückgeben von Daten aus der Datenbank

Das Modul ***Bookshop_CurrentBookSpeakDetails*** nennt dem Anrufer den Buchtitel, den Namen des Autors und den Preis des Buchs, das der eingegebenen ISBN-Nummer entspricht.



Die Informationen aus der Datenbank werden dem Anrufer mit der Aktion übermittelt.

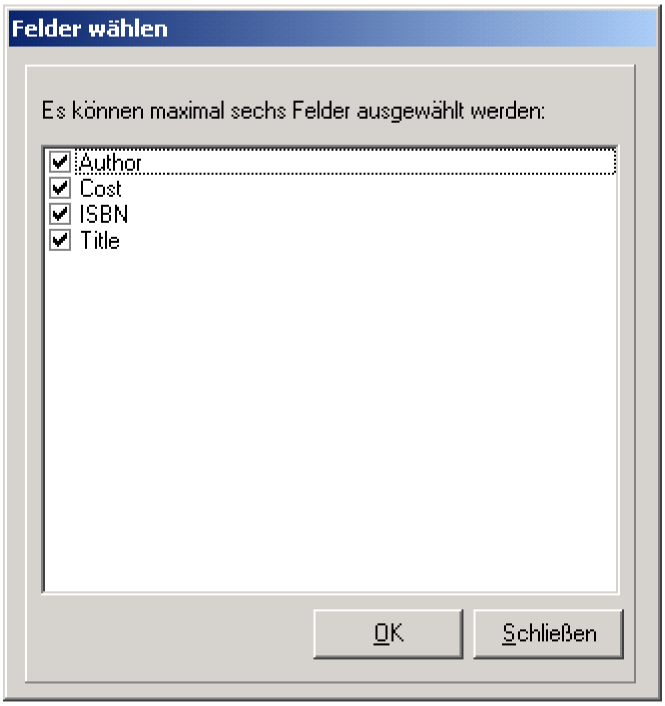
- Um die Aktion **Text sprechen** verwenden zu können, muss IP Office über die entsprechende Lizenz verfügen und die Komponente TTS (Text to Speech) muss installiert sein.

Buchtitel nennen

Mit der Aktion **Buchtitel nennen** können Sie dem Anrufer den Buchtitel mitteilen, der zur eingegebenen ISBN gehört.



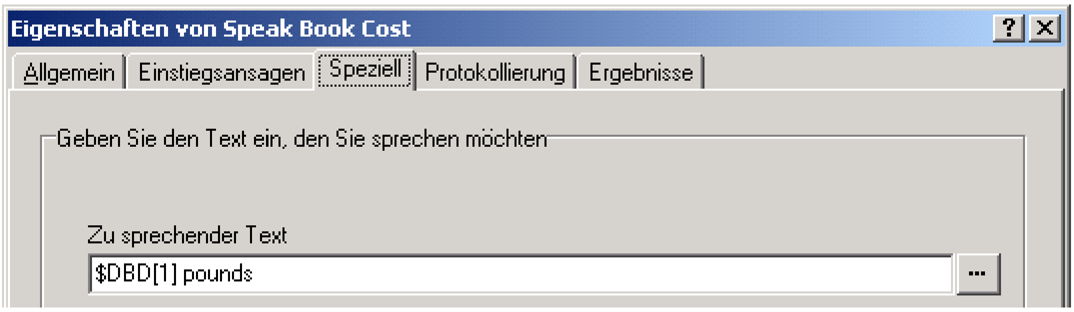
Die Felder, die in der Aktion ausgewählt wurden, enthalten die von der Buchhandlungsdatenbank abgerufenen Informationen. Die Felder Autor, Kosten, ISBN und Titel waren ausgewählt.



Alle in einer Abfrage ausgewählten Felder werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

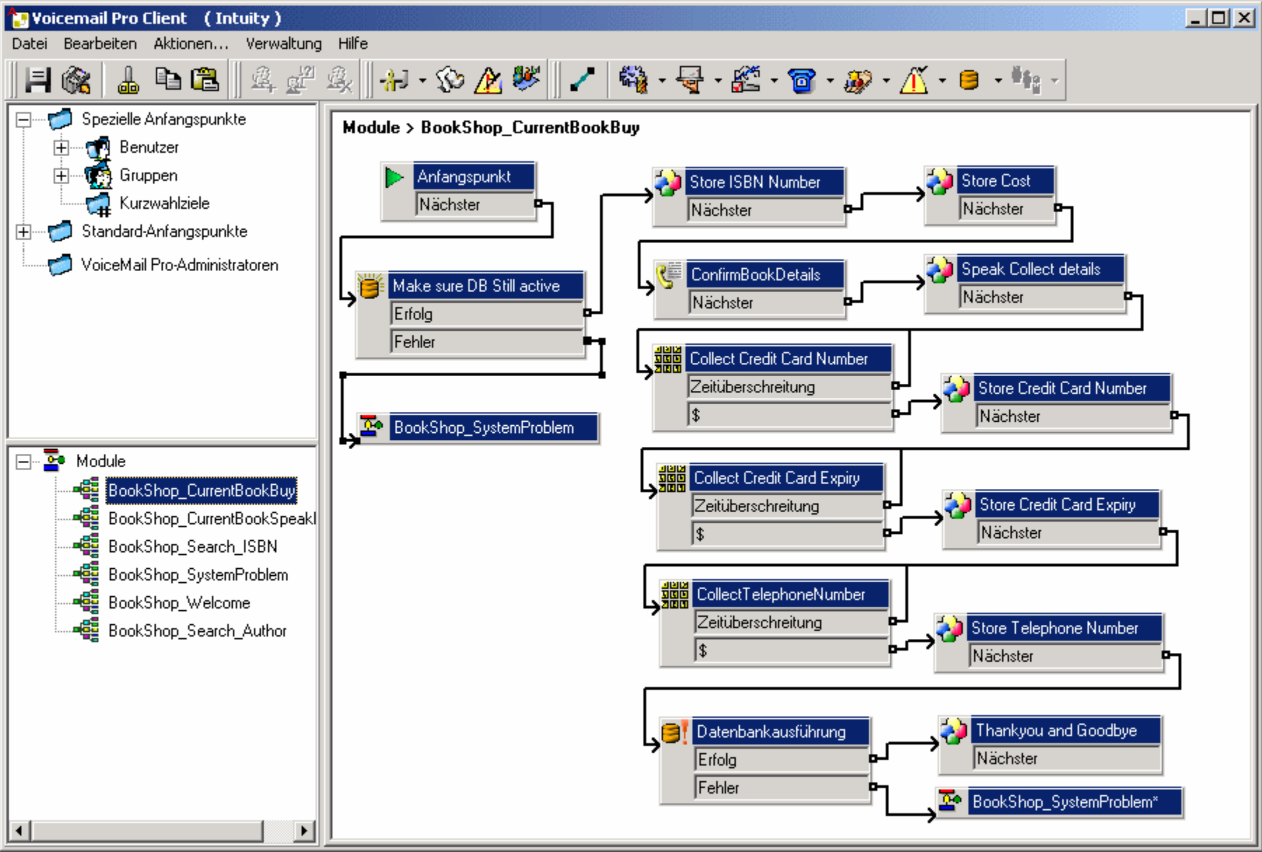
- $DBD[0] gibt Informationen aus dem Feld **Autor** zurück.
- $DBD[1] gibt Informationen aus dem Feld **Kosten** zurück.
- $DBD[2] gibt Informationen aus dem Feld **ISBN** zurück.
- $DBD[3] gibt Informationen aus dem Feld **Titel** zurück.

Jede Aktion **Text sprechen** im Anrufverlauf gibt die Werte aus einem anderen in der Datenbankabfrage ausgewählten Feld zurück. Für die Aktion **Buchpreis nennen** wurde zusätzlicher Text hinzugefügt, so dass auch die Währung genannt werden kann. In diesem Beispiel wird als Währung Pfund verwendet.



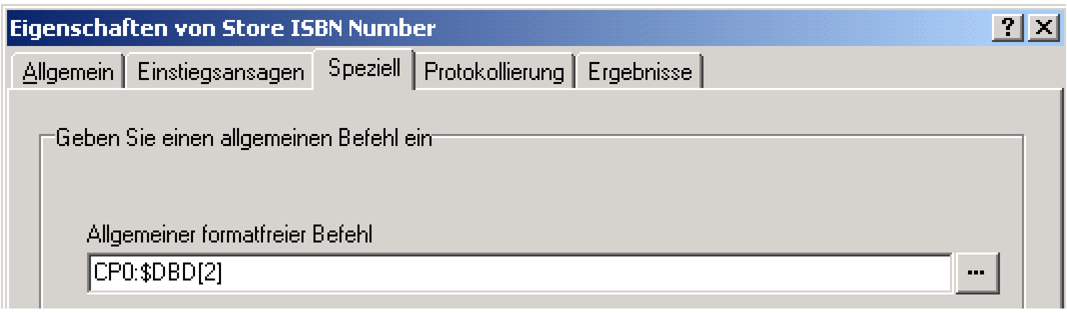
Eingeben von Details in die Datenbank

Anrufer erhalten die Möglichkeit, das Buch zu kaufen. Wenn sie das Buch kaufen möchten, wird das Anrufverlaufsmodul ***Bookshop_CurrentBookBuy*** ausgeführt. Der Anrufverlauf prüft über die Aktion "Datenbank öffnen" sofort, ob der Zugriff auf die Buchhandlungsdatenbank noch verfügbar ist.

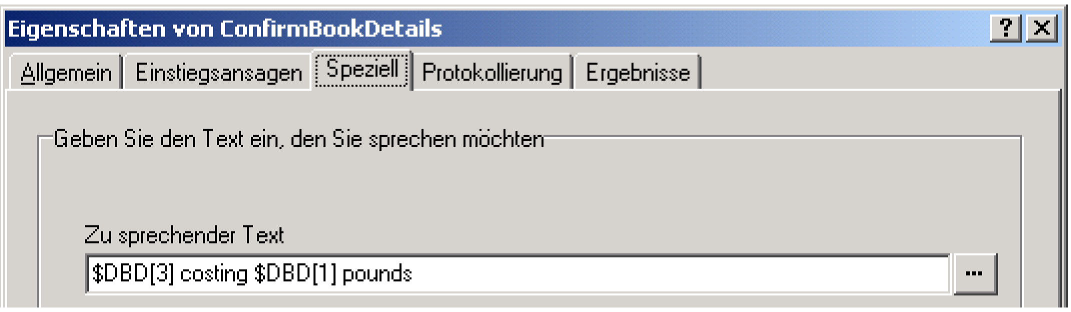


Bestätigen der Buchdetails

Mit den Aktionen **Allgemein** werden die ISBN-Nummer und die Preise gespeichert. Das Beispiel unten zeigt, wie die ISBN-Nummer in der Systemvariablen ***CP0*** gespeichert wird.

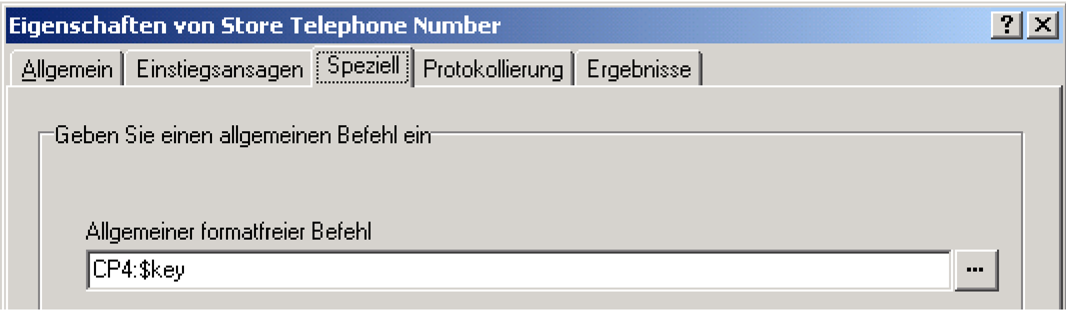


Sobald die Details aufgenommen wurden, werden dem Anrufer mit der Aktion **Text sprechen** Buchtitel und Preis mitgeteilt. Sehen Sie hierzu das folgende Beispiel.



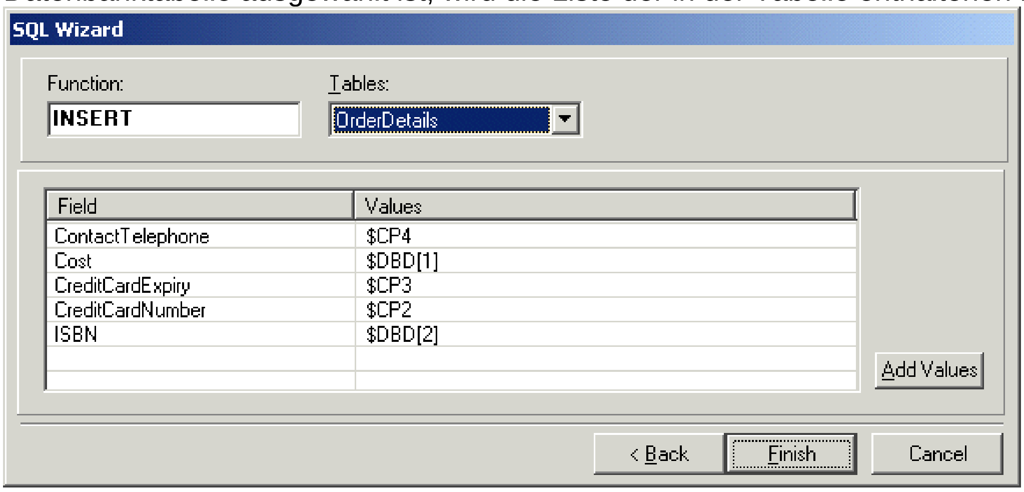
Abfragen von Detailinformationen zu Anrufern

Anrufer können Detailinformationen in eine Datenbank eingeben. In diesem Beispiel fragen wir Kreditkartennummer, Ablaufdatum und Telefonnummer des Anrufers ab. Die Datenbank wird mit diesen gesammelten Detailinformationen aktualisiert. Im Beispiel unten wird in der Registerkarte "Speziell" die Telefonnummer des Anrufers erfasst und der Systemvariablen CP4 zugeordnet.

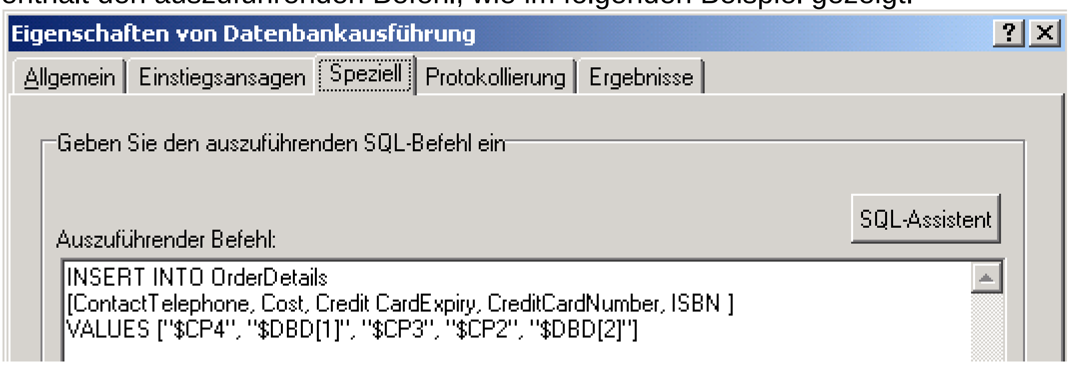


Wenn alle Detailinformationen erfasst wurden, muss die Datenbank aktualisiert werden. Hierzu wird die Aktion **Datenbank ausführen** verwendet. Wenn Sie zum ersten Mal Informationen in die Registerkarte **Speziell** eingeben, müssen Sie eine Reihe von Schritten ausführen.

1. Wählen Sie das Symbol **Datenbank ausführen**.
2. Im Fenster für die SQL-Funktion wurde die Option **...Werte einfügen** ausgewählt, da Informationen in die Datebank eingefügt werden müssen.
3. Dann werden Informationen in den SQL-Assistenten eingegeben wie unten gezeigt. Wenn die Datenbanktabelle ausgewählt ist, wird die Liste der in der Tabelle enthaltenen Felder eingefügt.



4. Nach Eingabe der Details wird der SQL-Assistent geschlossen. Die Registerkarte **Speziell** enthält den auszuführenden Befehl, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



Anhang

Anzahl gleichzeitiger Voicemail-Benutzer

Alle Verbindungen zwischen dem Voicemail-Server und IP Office verlaufen über das LAN unter Verwendung von Datenkanälen. Die maximale Anzahl an Datenkanälen, die jeweils für den Voicemail-Betrieb verwendet werden können, ist in der folgenden Tabelle aufgeführt. Über spezielle Funktionen lassen sich Voicemail-Kanäle für eine gewünschte Nutzung reservieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Reservieren von Voicemail-Kanälen.

IP Office	Maximum für VoiceMail Lite	Maximum für VoiceMail Pro
IP406 V2	4	20
IP412	4	30
IP500	4	30
Small Office Edition	4	10

- **VoiceMail Pro-Lizenzen**
  Die tatsächliche Anzahl der auf VoiceMail Pro verfügbaren Ports wird über Lizenzschlüssel gesteuert, die in IP Office Manager eingegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter VoiceMail Pro-Lizenzen.
  - Die **VoiceMail Pro**-Lizenz aktiviert vier Ports.
  - **Zusätzliche VoiceMail Pro**-Lizenzen können für die Aktivierung weiterer Ports bis zum Maximum (siehe Tabelle) hinzugefügt werden.
- **VoIP/VCM-Kanäle**
  Voicemail ist zwar über eine LAN-Verbindung mit IP Office verbunden, verwendet jedoch keine VoIP/VCM-Kanäle. Der Voicemail-Server wird als ein Gerät auf der TDM-Telefonieschnittstelle von IP Office betrachtet.
  - Bei Anrufen an/von Voicemail, an denen Nicht-IP-Leitungen und -Nebenstellen beteiligt sind, werden keine VCM-Kanäle verwendet.
  - Bei Anrufen an/von Voicemail, an denen IP-Leitungen und -Nebenstellen beteiligt sind, wird ein VCM-Kanal verwendet.

Reservieren von Voicemail-Kanälen

Standardmäßig gibt es keine reservierten Kanäle. Über spezielle Funktionen lassen sich Voicemail-Kanäle für eine gewünschte Nutzung reservieren. IP Office Manager wird zum Reservieren von Kanälen verwendet. Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe zu IP Office Manager.

Voicemail-Kanäle können reserviert werden für:

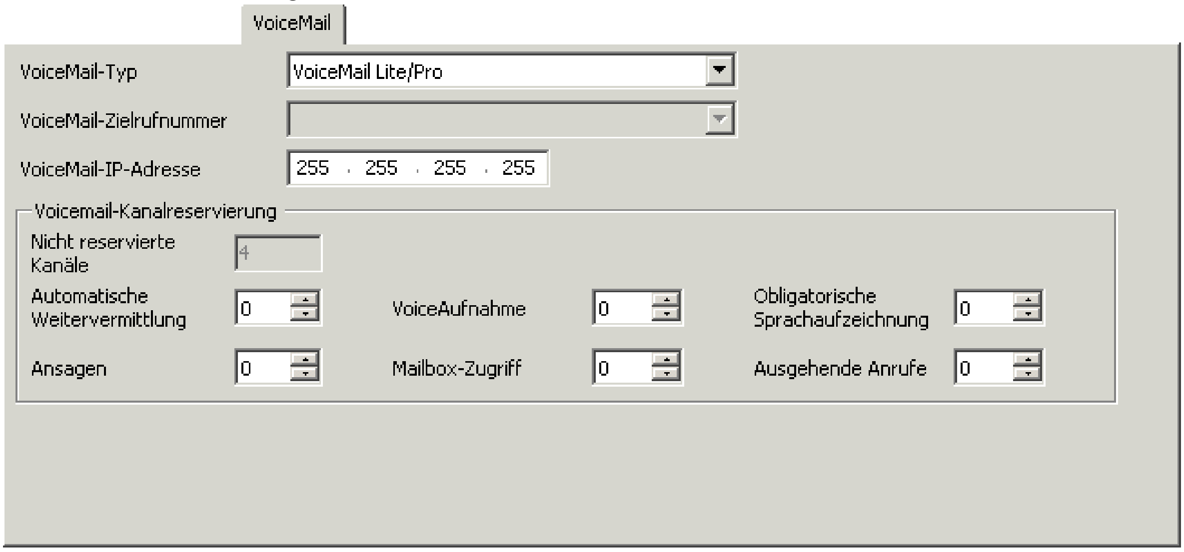
- Automatische Weitervermittlung
- Ansagen
- Sprachaufzeichnung
- Konferenzansagen
- Mailbox-Zugriff
- Obligatorische Sprachaufzeichnung
- Outcalling-Funktion

Wenn Probleme auftreten, sollten die Reservierungen der Voicemail-Kanäle überprüft werden. Wenn nicht genügend Voicemail-Kanäle verfügbar sind:

- Werden interne Anrufe an die automatische Weitervermittlung in Warteschlange gestellt. Der Anruf wird so lange in der Warteschlange gehalten, bis eine Ressource verfügbar wird.
- Ansagen werden vom Anrufer nicht gehört, aber der Anruf wird ordnungsgemäß weitergeleitet.
- Die manuelle Sprachaufzeichnung wird aktiviert, aber es erfolgt keine Aufnahme. Der Anruf wird fortgesetzt.
- Konferenzansagen sind nicht hörbar.
- Benutzer werden bei einem Zugriffsversuch auf ihre Mailbox in Warteschlange gestellt.
- Ein Benutzer mit einer obligatorischen Aufzeichnung bei ausgehenden Anrufen (intern und extern) erhält einen Besetztton.
- Ein Anruf auf einer Leitung mit obligatorischer Sprachaufzeichnung wird gesperrt.
- Bei der Outcalling-Funktion tritt eine Verzögerung ein. Die Outcalling-Benachrichtigung wird so lange zurückgestellt, bis genügend Ressourcen verfügbar sind.

So ändern Sie die Reservierung von Voicemail-Kanälen:

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Systemkonfiguration.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **System** und wählen Sie das System aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Voicemail**.



4. Ändern Sie die Kanalreservierungen entsprechend. Standardmäßig sind die Werte auf 0 gesetzt. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Hilfe zu IP Office Manager.

So zeigen Sie die Nutzung der Voicemail-Kanäle an:

1. Öffnen Sie die Anwendung "System Status".
2. Klicken Sie auf **Ressourcen.** Die Zusammenfassung der Systemressourcen wird angezeigt. Die folgenden Details werden dargestellt:
    - Die Anzahl der verfügbaren Voicemail-Kanäle.
    - Die Anzahl der genutzten Kanäle.
    - Überbelegungsinformationen

Weitere Informationen über die Systemressourcen finden Sie im Handbuch zur Anwendung "System Status".

Fehlersuche

Starten des VoiceMail Pro-Dienstes

Wenn VoiceMail Pro erfolgreich installiert wurde, wird der Voicemail-Dienst automatisch gestartet. Gelegentlich kann es notwendig sein, den Voicemail-Dienst manuell zu starten, beispielsweise, wenn Sie Probleme bei der Installation haben oder Probleme, die zu einem späteren Zeitpunkt auftreten, nachverfolgen müssen.

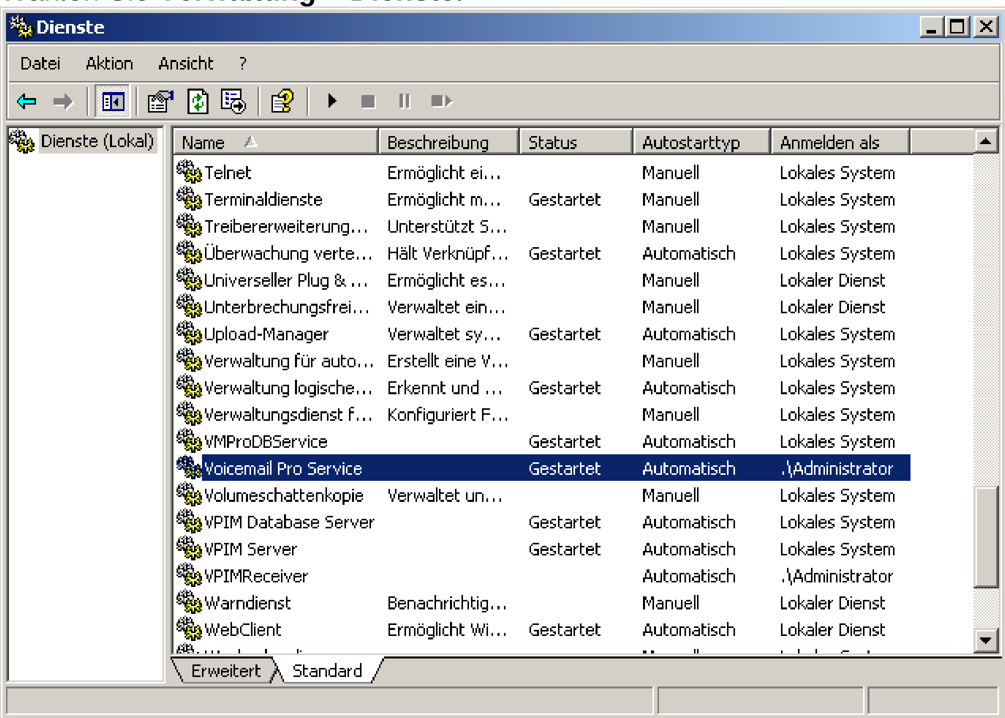
Das Starten verläuft in zwei Phasen:

1. Sie müssen sicherstellen, dass der VoiceMail Pro-Server automatisch neu startet, wenn der Server-PC neu gestartet wird.
   Der VoiceMail Pro-Server installiert einen Dienst unter Verwendung des Benutzernamens und Kennworts des während der Installation festgelegten Kontos. Der Dienst wird automatisch bei jedem Neustart des PC ebenfalls neu gestartet.
2. Sie initialisieren den Standardanrufverlauf.

Die folgenden Schritte gelten für Windows NT4, 2000, XP und 2003.

So starten Sie den VoiceMail Pro-Dienst:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie **Verwaltung** > **Dienste**.



3. Der Dienst **VoiceMail Pro Server** sollte angezeigt werden. Sein **Status** sollte auf ***Gestartet*** und der**Starttyp** auf ***Automatisch*** eingestellt sein.
4. Schließen Sie das Dialogfeld **Dienste**.

So initialisieren Sie den VoiceMail Pro-Anrufverlauf:

1. Wählen Sie die Befehlsfolge **Start > Programme > IP Office > VoiceMail Pro**. Der VoiceMail Pro-Client wird gestartet und das Hauptfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Speichern und live schalten**.
3. Wählen Sie **Ja**. Die Datei **root.vmp** wird erstellt und dem VoiceMail Pro-Server zur Verfügung gestellt. Dies ist die kompilierte Version des bearbeitbaren Anrufverlaufs.
4. Der Voicemail-Betrieb kann jetzt von einer Nebenstelle aus durch die Wahl von ***17** getestet werden.

Die Voicemail-Konsole

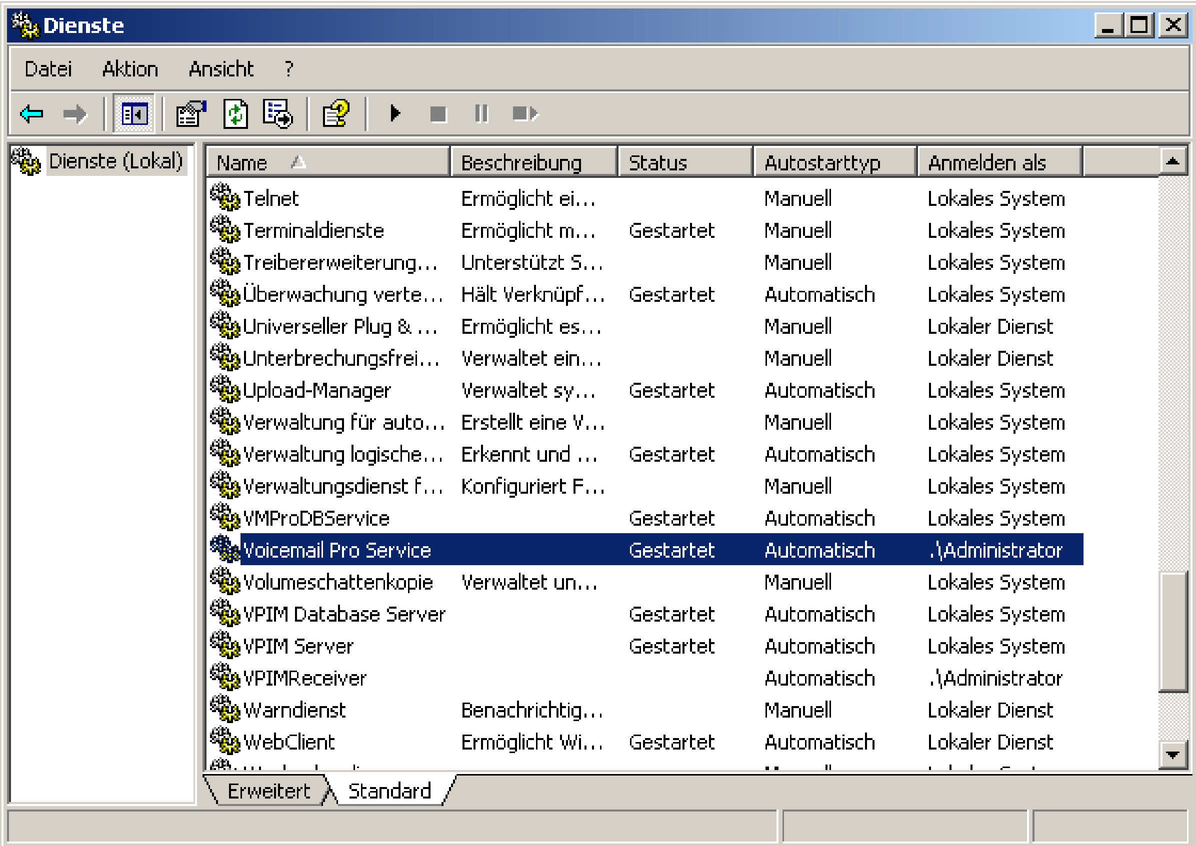
Unter Windows 2000, 2003 und XP wird VoiceMail Pro als Dienst installiert, der automatisch startet.

Das Server-Programm bietet ein Konsolenfenster, in dem Sie Meldungen anzeigen können, die zwischen dem Voicemail-Server und IP Office ausgetauscht werden. Die Beschaffenheit der Nachrichten kann nützliche Hinweise bei der Ermittlung eines Problems liefern. Der VoiceMail Pro-Dienst kann zu Test- und Diagnosezwecken ggf. im Konsolenmodus ausgeführt werden.

- IMS- und MAPI-E-Mail-Aktivitäten werden nicht unterstützt, wenn der VoiceMail Pro-Dienst auf diese Weise ausgeführt wird.

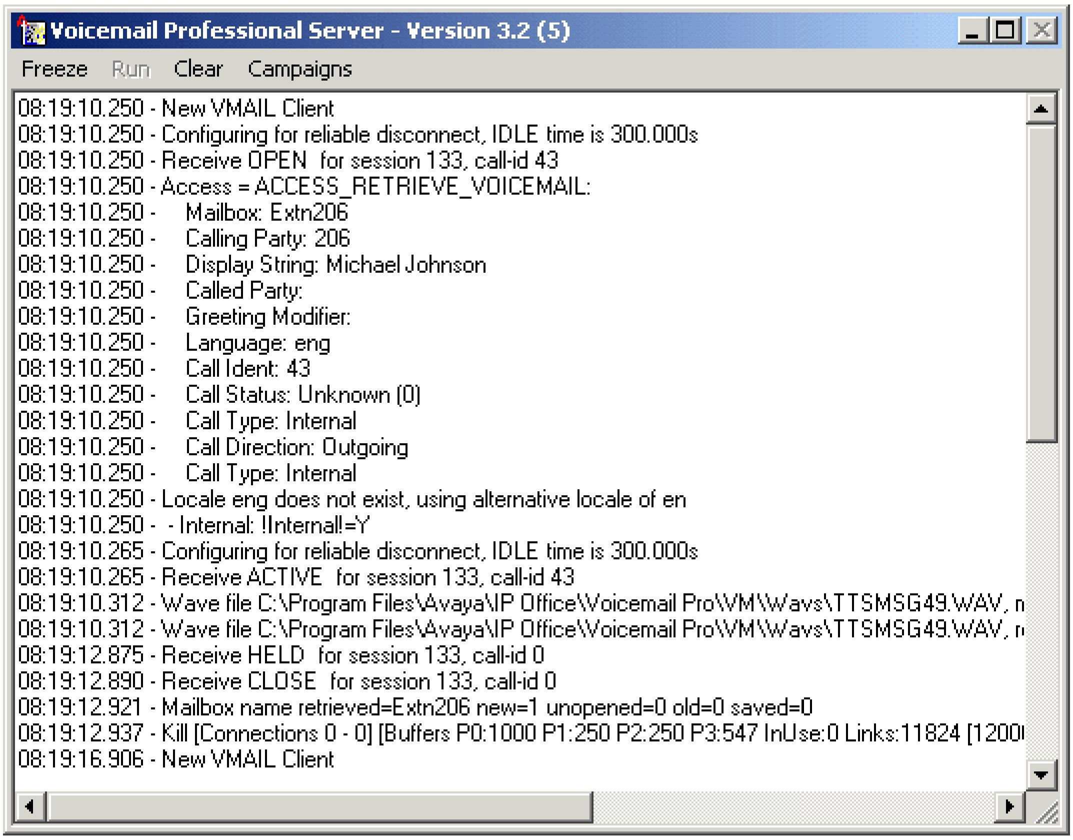
So führen Sie den Dienst im Konsolenmodus aus:

1. Öffnen Sie die Windows-**Systemsteuerung**.
2. Wählen Sie **Verwaltung** > **Dienste**.
3. Wählen Sie **Voicemail Pro Service**.



4. Doppelklicken Sie auf einen Dienst, um seine Eigenschaften anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anmelden**.
5. Wählen Sie unter **Anmelden als** zuerst **Lokales Systemkonto** und dann die Option **Datenaustausch zwischen Dienst und Desktop zulassen**.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Verwenden Sie zum Stoppen und erneuten Starten des Dienstes das Symbol ■▸. Nach dem Neustart des Dienstes wird das Konsolenfenster des Voicemail Professional-Servers angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Ausführen**.
9. Wählen Sie an einer Nebenstelle ***17**. Details zur VoiceMail Pro-Aktivität werden im Konsolenfenster angezeigt. Um zum Normalbetrieb zurückzukehren, wiederholen Sie die vorangegangenen Schritte und setzen den VoiceMail Pro Service auf das spezielle Benutzerkonto zurück.

Die Konsole verfügt über eine Reihe von Befehlen. Diese Befehle haben nur Einfluss auf die Anzeige der Nachrichten innerhalb des Konsolenfensters und wirken sich in keiner Weise auf den Betrieb des Voicemail-Servers aus.

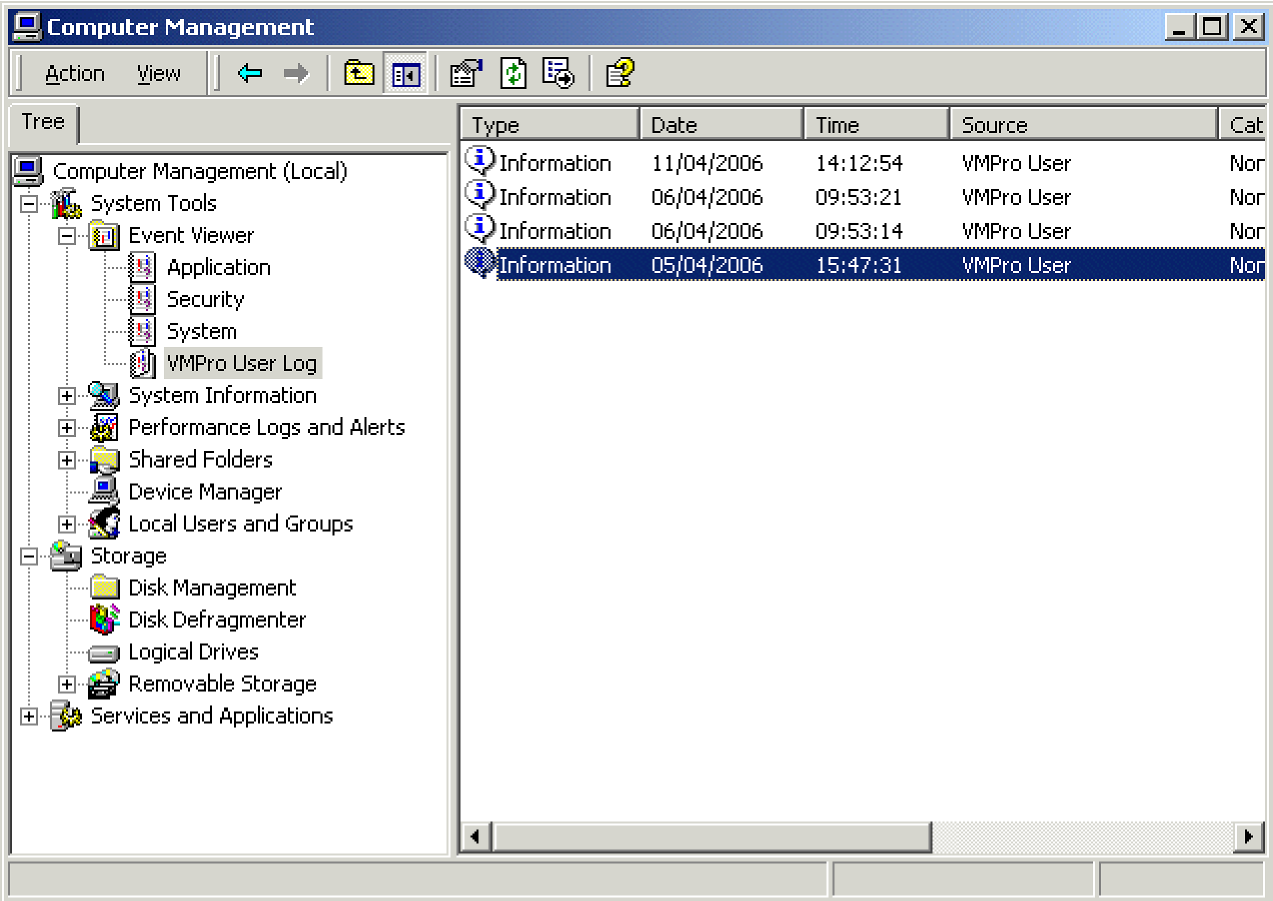


- **Festbild**
  Die Anzeige weiterer Nachrichten wird unterbrochen. Dies ist die Standardeinstellung beim Start der Konsole.
- **Ausführen**
  Die Anzeige von Nachrichten wird gestartet.
- **Löschen** Die Anzeige von Nachrichten wird gelöscht.
- **Kampagnen**
  Nachrichten bezüglich Kampagnen werden angezeigt.

VoiceMail Pro - Benutzerprotokoll

Fehler bei der Benutzerauthentifizierung werden in der Ereignisanzeige unter VMPro-Benutzerprotokoll protokolliert. Die folgenden Details werden protokolliert:

- Benutzer-ID
- Tool-Name
- IP-Adresse des Clients, der sich anmelden möchte



So zeigen Sie den Inhalt des Anrufprotokolls an:

1. Wählen Sie in der **Systemsteuerung** die Option **Verwaltung** > **Computerverwaltung**. Das Fenster "Computerverwaltung" wird geöffnet.
2. Zeigen Sie im Verzeichnis **System** die **Ereignisanzeige** an.
3. Klicken Sie auf **VMPro-Benutzerprotokoll**, um die Details anzuzeigen.

SMTP-Fehler

Fehler können von der durch Voicemail genutzten SMTP-Komponente eines Fremdanbieters augegeben werden. Die folgende Tabelle enthält die jeweiligenen Fehlerwerte und die entsprechende Bedeutung für VoiceMail Pro 2.1 oder aktuellere Versionen.

Wert	Bedeutung
1	Ein Ausnahmefehler ist aufgetreten:
3	Nicht genügend Arbeitsspeicher für den Prozess vorhanden.
4	Aufgrund eines Problems mit dem Nachrichtentext oder Anhängen ist ein Fehler aufgetreten.
5	Bei der Einleitung des Dialogs mit dem Mail-Server ist ein Problem aufgetreten. Prüfen, ob die Einstellung der Domänen-Eigenschaft korrekt ist.
6	Bei der Beendigung des Dialogs mit dem SMTP-Mail-Server ist ein Fehler aufgetreten.
7	Die Adresse war nicht korrekt formatiert oder wurde vom SMTP-Mail-Server zurückgewiesen. Manche SMTP-Server akzeptieren nur Mails von bestimmten Adressen oder Domänen. SMTP-Mail-Server können außerdem eine Absenderadresse zurückweisen, wenn der Server die Absenderadresse nicht erfolgreich bestimmen kann.
8	Bei der Beantwortung einer Empfängeradresse wurde ein Fehler gemeldet. Der SMTP-Server kann sich weigern, Mails für unbekannte Empfänger zu bearbeiten.
9	Bei der Verbindung mit dem SMTP-Mail-Server ist ein Fehler aufgetreten.
10	Beim Öffnen der Datei ist ein Fehler aufgetreten. Wenn Sie Dateianhänge angegeben haben, stellen Sie sicher, dass diese vorhanden sind und Sie Zugriff darauf haben.
11	Beim Lesen einer Datei ist ein Fehler aufgetreten. Wenn Sie Dateianhänge angegeben haben, stellen Sie sicher, dass diese vorhanden sind und Sie Zugriff darauf haben.
15	Kein Mail-Server angegeben.
16	Es gab ein Problem mit der Verbindung und ein Socketfehler ist aufgetreten.
17	Host konnte nicht bestimmt werden.
18	Verbindung erstellt, aber fehlerhafte Antwort vom Server.
19	Thread konnte nicht erstellt werden.
20	Abbruch als Ergebnis eines Aufrufs der Methode Cancel (Abbrechen).
21	Zeitüberschreitung der Operation, während der Host bestimmt wurde.
22	Zeitüberschreitung der Operation während der Verbindungserstellung.
24	ESMTP-Authentifizierung fehlgeschlagen.
25	Der ausgewählte ESMTP-Authentifizierungsmodus wird vom Server nicht unterstützt.
26	Fehler bei ESMPT-Authentifizierungsprotokoll.
27	Socket-Zeitüberschreitungsfehler.
105	Ungültiger Lizenzschlüssel.

Ansagen

Intuity-Ansagen

Die folgende Liste enthält die nummerierten WAV-Dateien, die VoiceMail Pro für Englisch (USA) verwendet. Sie werden vor allem, jedoch nicht ausschließlich, für Intuity-Mailboxfunktionen verwendet.

Bei allen Dateien handelt es sich um das Microsoft-WAVE-Dateiformat (.wav) mit 8 kHz und 16 Bit Mono.

Wichtig

- Beachten Sie, dass die entsprechenden WAV-Dateien für andere Sprachen nicht die gleichen Ansagen enthalten.

WAV-Datei	Intuity-Ansage
2	"Um."
4	"Nicht privat."
8	"Wählen Sie 4, um eine neue Nachricht aufzuzeichnen."
13	"Wählen Sie 1, um die Aufzeichnung zu starten, und wählen Sie erneut 1, um die Aufzeichnung zu beenden."
14	"Wählen Sie 1 für private Nachrichten und 2 für öffentliche Nachrichten."
15	"Und ist."
18	"Wählen Sie 2 für die Weiterleitung mit Kommentar."
19	"Wählen Sie *1 für die Wiedergabe von Anfang an und wählen Sie *#, um die Wiedergabe zu beenden."
21	"Wählen Sie 0 zum Anhören."
24	"Wählen Sie *D zum Löschen."
27	"Wählen Sie J für Ja oder N für Nein, um ggf. die Originalnachricht anzuhängen."
30	"Zum Ändern wählen Sie 1".
35	"Falsche Anmeldung."
41	"Wählen Sie 2 für die Weiterleitung mit Kommentar am Anfang."
43	"Ihr Anruf wird von IP Office beantwortet."
44	"ist zurzeit nicht erreichbar. Um eine Nachricht zu hinterlassen, akustisches Signal abwarten."
45	"ist besetzt. Um eine Nachricht zu hinterlassen, akustisches Signal abwarten."
46	"Wählen Sie *R, um auf Ihre Mailbox zuzugreifen."
49	"Es ist kein Operator definiert."
56	"Vielen Dank für das Hinterlassen Ihrer Nachricht."
58	"Wählen Sie *A für die Namensadressierung."
60	"Geändert."
61	"Wählen Sie **9** für **Ja**, wenn Sie den Status ändern möchten, oder **6** für **Nein**."
63	"Neu".
65	"Enthält."
67	"Zum Erstellen einer weiteren Liste."
70	"Ungeöffnet."

71	"Um eine Nachricht zu hinterlassen, akustisches Signal abwarten."
73	"Sie haben."
74	"Gelöscht."
75	"Wählen Sie # zum Überspringen und *D zum Löschen."
77	"Gelöscht."
80	*"Wählen Sie ***W**, wenn das System warten soll. Legen Sie auf, wenn Sie fertig sind, oder wählen Sie ****X**, um die Verbindung mit IP Office zu trennen."*
84	"Eintrag".
85	"Gelöscht."
86	"Nebenstelle."
87	"Bei diesem Anruf sind Probleme aufgetreten."
88	"Das Passwort für Gast kann nicht verwendet werden."
89	"Erste Nachricht."
91	"Am Ende."
94	"Auf Wiederhören."
95	"Bitte auflegen."
96	"Wählen Sie *H für die Hilfe."
97	"Sie können jederzeit *H wählen, um auf die Hilfe zuzugreifen."
100	"Ungültiger Eintrag."
105	"Wählen Sie *R, um neu beim Aktivitäts-Menü zu beginnen."
108	"Sie zeichnen eine Nachricht auf."
109	"Später."
110	"Liste".
111	"Geben Sie die Listen-ID ein."
112	"Wählen Sie jetzt 0, um Hilfe zu erhalten."
113	"Sie verfügen bereits über eine Liste."
114	"Geben Sie die ID und # ein, um die Liste zu ersetzen, oder geben Sie die neue Listen-ID ein, um eine neue Liste zu erstellen."
115	"Wählen Sie *2, um die Vermittlung per Name durchzuführen."
117	"Wählen Sie Null, um die Übergabenebenstelle anzuwählen."
118	"Geben Sie den Nachnamen ein."
119	"Sie möchten folgende Nebenstelle anrufen:"
120	"Zu groß zum Einbinden."
124	"Kein Platz mehr in Liste vorhanden."
125	"Es dürfen nur höchstens sechs Ziffern verwendet werden."
126	"Wählen Sie 3 für die Weiterleitung mit Kommentar am Ende."
127	"Zurück zur vorherigen Aktivität."
130	"Weil keine Einträge vorhanden waren."
134	"Sie können die Liste speichern oder Mitglieder löschen, aber keine Mitglieder hinzufügen."

141	"Keine weiteren Listen vorhanden."
142	"Wählen Sie 3, um sich den Header anzuhören."
143	"Wählen Sie 2 zum erneuten Zurücksetzen."
145	"Die Liste enthält keine Einträge."
146	"Wählen Sie # zum Fortfahren."
147	"Überprüfung abgeschlossen."
148	"Wählen Sie *2 für die Nebenstellenadressierung."
150	"Mitglieder."
156	"Maximale Aufzeichnungslänge erreicht."
159	"Mitglieder."
160	"Nachricht".
161	"Mitternacht."
163	"Wählen Sie Null, um den Absender anzurufen."
164	"Kategorie."
165	"Das Abrufen von Nachrichten ist wieder aktiviert."
166	"Wählen Sie am Ende 23, um die Wiedergabe zu starten."
167	"Wählen Sie **#** zum Bestätigen, wählen Sie **1** zum Aufzeichnen ab hier oder wählen Sie **23** zum Wiedergeben."
168	"Nachrichten."
170	"Zustellung geplant."
173	"Geben Sie das neue Passwort ein."
175	"Beachten Sie, dass nur IP Office-Abonnenten dem Namen nach angegeben werden können."
178	"Es wurden keine Adressen erkannt."
180	"Keine anstehenden Bestätigungen."
182	"Keine zu löschenden Elemente vorhanden."
185	"Nicht gefunden."
188	"Die Passwörter stimmen nicht überein. Geben Sie das neue Passwort ein."
191	"Keine weiteren Nachrichten vorhanden."
192	"Keine Nachrichten vorhanden."
193	"Kein aufgezeichneter Name vorhanden."
194	"Keine neuen Nachrichten vorhanden."
197	"Schritt zurück nicht möglich".
198	"Teilname gelöscht."
201	"Mittag."
202	"Nicht gültig."
208	"Ist keine öffentliche Liste."
209	"Die Liste eines anderen Abonnenten kann nicht geändert werden."
210	"Geben Sie ein neues Passwort ein."

211	"Bis 15 Ziffern."
212	"Geben Sie das Passwort zur Bestätigung erneut ein. Zum Löschen des gerade eingegebenen Passworts wählen Sie *D."
213	"Geben Sie das Passwort erneut ein."
214	"Bestätigt."
219	"Eigentum von."
220	"Geben Sie das Passwort ein."
223	"Geben Sie die Nebenstelle ein."
224	"Und #-Zeichen."
226	"Privat."
227	"Öffentlich."
228	"Beginnen Sie die Aufzeichnung nach dem Signalton."
232	"Aufzeichnung angehalten."
233	"Die vorherige Anmeldung ist fehlerhaft. Geben Sie die Nebenstelle erneut ein."
234	"Wählen Sie 1 für die Beantwortung oder Weiterleitung."
235	"Wählen Sie *R, um neu beim Aktivitäts-Menü zu beginnen. Wählen Sie *T, um eine Vermittlung an eine andere Nebenstelle durchzuführen."
236	Bitte versuchen Sie es erneut.
238	"Zum Überprüfen einer weiteren Liste."
240	"Wählen Sie # zum Überspringen und Null zum Anhören."
242	"Zurück bei."
243	"Zurückgespult."
244	"Zur vorherigen Nachricht zurückgespult."
252	"Wählen Sie 1, um diese Nachricht zu beantworten."
253	"Geben Sie Monat und Tag ein."
255	"Wählen Sie *D, um diese Nachricht zu löschen."
256	"Wählen Sie am Anfang 1 zum erneuten Aufzeichnen und 23 zum Wiedergeben."
262	"Empfangen."
272	"Wenden Sie sich an Ihren Administrator."
274	"Bitte nehmen Sie einen Eintrag vor, da die Verbindung sonst getrennt wird."
275	"Ihre Nachrichten können nicht abgerufen werden, da mehrere Anmeldungen bei Ihrer Mailbox aktiv sind."
277	"Wählen Sie # zum Verlassen des Telefonbuchs."
282	*"Wählen Sie ***W**, wenn das System warten soll. Wählen Sie ****N**, um auf das Namens- oder Nummernverzeichnis zuzugreifen. Legen Sie auf, wenn Sie fertig sind, oder wählen Sie ****X**, um die Verbindung mit IP Office zu trennen."*
285	"Geben Sie die Nebenstellennummer ein, um ein Mitglied hinzuzufügen."
286	"Geben Sie den Nachnamen ein, um ein Mitglied hinzuzufügen."
287	"Willkommen bei IP Office."
288	"Sie befinden sich im Haupttelefonbuch. Geben Sie den Nachnamen gefolgt von # ein, um nach der Nebenstelle eines Abonnenten zu suchen. Wählen Sie **7**, um den

	Buchstaben Q einzugeben, und wählen Sie **9**, um Z einzugeben. Wählen Sie ***2**, um die Suche stattdessen per Nebenstellennummer durchzuführen."
290	"Wenn Sie keinen IP Office-Abonnenten angeben möchten, wechseln Sie zur Nebenstellenadressierung, indem Sie *A wählen."
291	"Wählen Sie *T, um eine Vermittlung an eine andere Nebenstelle durchzuführen."
292	"Wählen Sie 4 für Lauter, 7 für Leiser, 9 für Schneller und 8 für Langsamer."
294	"Wählen Sie 1 zum Hinzufügen von Einträgen."
295	"Wählen Sie *5 zum Zugreifen auf die Liste."
298	"Wählen Sie *2, um den Eigentümer nach dem Namen anzugeben."
300	"Vormittags."
301	"Nachmittags."
305	"Sie befinden sich im Aktivitäts-Menü."
306	"Sie ändern Ihr Passwort."
310	"Januar".
311	"Februar".
312	"März".
313	"April".
314	"Mai".
315	"Juni".
316	"Juli".
317	"August".
318	"September".
319	"Oktober".
320	"November".
321	"Dezember".
322	"Sie befinden sich im Nummerntelefonbuch. Geben Sie die Nebenstellennummer gefolgt von # ein, um nach dem Namen eines Abonnenten zu suchen. Wählen Sie *2, um die Suche stattdessen per Name durchzuführen."
323	"Sie beantworten eine eingehende Nachricht."
325	"Sie verwalten Ihre Listen. Wählen Sie 1 zum Erstellen einer Mailingliste, 2 zum Wiedergeben einer Zusammenfassung aller Listen und 3 zum Überprüfen einer bestimmten Liste."
327	"Sie erstellen eine Mailingliste."
328	"Wählen Sie *3, um den vorherigen Eintrag zu löschen. Um eine bereits erstellte Mailingliste oder eine öffentliche Liste anderer Eigentümer hinzuzufügen, wählen Sie *5. Um die gerade erstellte Liste zu prüfen oder zu ändern, wählen Sie *1. Um die gerade erstellte Liste zu genehmigen und mit dem nächsten Schritt fortzufahren, wählen Sie #".
329	"Sie haben noch nicht genügend Buchstaben eingegeben, um einen bestimmten Teilnehmer ermitteln zu können. Wählen Sie **7**, um den Buchstaben Q einzugeben, und wählen Sie **9**, um Z einzugeben."
330	"Oder wählen Sie nur #, wenn es sich um Ihr eigenes Telefon handelt."
332	"Systemansage wird verwendet."

333	"Wählen Sie 1, um der Liste Einträge hinzuzufügen oder den Status der Liste zu ändern."
334	"Wählen Sie #, wenn Sie die Adressierung abgeschlossen haben."
335	"Wählen Sie #, wenn Sie fertig sind."
339	"Wählen Sie 5, um die letzten Sekunden wiederzugeben, und wählen Sie 6, um einige Sekunden vorzuspulen."
347	"Sie fügen eine Liste hinzu."
348	"Sie geben eine Mailingliste für die Überprüfung an."
350	"Sonntag".
351	"Montag".
352	"Dienstag".
353	"Mittwoch".
354	"Donnerstag".
355	"Freitag".
356	"Samstag".
357	"Sie wählen zwischen Teilnehmern, deren Namen mit Ihrem Eintrag übereinstimmen. Um anzugeben, dass keine Abonnenten übereinstimmen, löschen Sie den Eintrag, indem Sie *3 wählen. Wählen Sie *2, um zur Nebenstellenadressierung zu wechseln und Ihren Eintrag zu löschen."
358	"Sie kennzeichnen eine Liste als Privat oder Öffentlich."
360	"Sie durchsuchen Mailinglisten. Wählen Sie 0, um Listenmitglieder zu überprüfen, wählen Sie 2, um zur vorherigen Liste zurückzuspulen, oder wählen Sie 3, um mit dem Durchsuchen der Listen fortzufahren."
361	"Wählen Sie # zum Springen zur nächsten Liste und *3 zum Löschen der Liste."
362	"Wählen Sie #, wenn Sie der Eigentümer der Liste sind. Wenn eine andere Person der Eigentümer der Liste ist."
363	"Wählen Sie #, um die erstellte Liste zu bestätigen."
364	"Geben Sie die Nebenstelle des Eigentümers ein."
367	"Wählen Sie *3, um einen anderen Eigentümer nach dem Namen anzugeben."
368	"Sie geben die Nummer für eine neue Liste ein. Geben Sie eine Nummer mit bis zu 6 Ziffern ein."
369	"Geben Sie die Nummer der jeweiligen Liste ein, um eine vorhandene Liste zu ersetzen."
370	"Diese Einträge sind in Ihrer Liste enthalten."
371	"Wählen Sie 2, um zum aktuellen Eintrag zurückzuspulen, wählen Sie 2 so oft wie nötig, um zu einem vorherigen Eintrag zurückzuspulen, und wählen Sie 3, um mit der Wiedergabe der Liste fortzufahren."
372	"Wählen Sie # zum Springen zum nächsten Eintrag und *D zum Löschen des aktuellen Eintrags."
373	"Sie geben an, ob Sie eine Kopie der Originalnachricht an Ihre Antwort anhängen. Wählen Sie J für Ja, um die Originalnachricht anzuhängen, und N für Nein, um nur Ihre Antwort zu senden."
376	"Wählen Sie #, um den nächsten Header zu überspringen. Wählen Sie 2 zum Zurückspulen und anschließend 3 zum Wiedergeben. Wählen Sie *# zum Springen zur

	nächsten Kategorie."
377	"Wählen Sie *D zum Löschen."
380	"Bitte warten".
381	"Wählen Sie 0, um die Nachricht anzuhören. Wählen Sie 1, um die Nachricht vor dem Senden neu aufzuzeichnen."
388	""Wählen Sie # zum Überspringen."
390	"O" (Oh)
391 - 450	"Eins" bis "sechzig". Informationen zu Null finden Sie unter 585.wav.
451	"Siebzig."
452	"Achtzig."
453	"Neunzig."
454	"Hundert."
455	"Tausend."
456	"Millionen."
464	"Geben Sie die Nebenstellennummer ein."
468	"Wählen Sie 3 zum Fortsetzen der Wiedergabe."
471	"Wählen Sie #, wenn Sie Eigentümer der Liste sind."
472	"Wählen Sie # zum Bestätigen oder wählen Sie 1 zum Aufzeichnen ab hier."
477	"Wählen Sie 1 zum Auswählen."
478	"2 zum Auswählen."
479	"3 zum Auswählen."
484	"Geben Sie weitere Buchstaben gefolgt von # ein. Wenn Sie gerade den Nachnamen eingegeben haben, geben Sie jetzt den Vornamen ein."
485	"Hat."
486	"Wählen Sie 1, um dem Absender per Voicemail zu antworten."
493	"Sie fordern eine Vermittlung an."
499	"Wenn Sie die Aufzeichnung abgeschlossen haben, wählen Sie # zum Bestätigen oder 1 zum Bearbeiten Ihrer Nachricht."
556	"Wählen Sie *# zum Beenden."
561	"Sie adressieren Ihre Nachricht."
562	"Geben Sie Folgendes ein:"
563	"Nebenstellennummer."
569	"Wählen Sie 1 zum Ändern und *#, wenn Sie fertig sind."
577	"Wählen Sie **H, um die Nachricht in der aktuellen Kategorie zu halten."
578	"Wählen Sie *#, um zur nächsten Kategorie zu springen."
579	"Das Passwort muss lauten."
585	"Null."
587	"Sie überprüfen eine Liste."
601	"Priorität."
604	"Wenn Sie IP Office verwenden, wird Ihr Name in Systemansagen erwähnt, die Sie

	und andere Benutzer hören. Wählen Sie **1** und nennen Sie nach dem Ton Ihren Namen. Wählen Sie erneut 1, wenn Sie Ihren Namen genannt haben."
606	"Wählen Sie 1 zum erneuten Aufzeichnen Ihres Namens oder wählen Sie # zum Bestätigen."
608	"Nennen Sie nach dem Ton Ihren Namen. Wählen Sie 1, wenn Sie Ihren Namen genannt haben."
610	"Sie zeichnen Ihren Namen auf. Wenn Sie Ihren Namen aufgezeichnet haben, können Sie auf andere IP Office-Funktionen zugreifen. Wenn Sie IP Office verwenden, wird Ihr Name in Systemansagen erwähnt, die Sie und andere Benutzer hören. Wählen Sie **1** und nennen Sie nach dem Ton Ihren Vor- und Nachnamen so, wie ihn andere Benutzer hören sollen. Wählen Sie erneut 1, wenn Sie Ihren Namen genannt haben."
611	"Sie zeichnen Ihren Namen auf. Wählen Sie **1**, um Ihren Namen aufzuzeichnen. Wählen Sie erneut **1**, wenn Sie die Aufzeichnung beendet haben. Wählen Sie 23 zum Wiedergeben des Namens und wählen Sie # zum Bestätigen."
612	"Wählen Sie 1 für Privat."
613	"Wählen Sie 2 für Priorität."
617	"Wählen Sie 1, um den Status Privat aufzuheben."
618	"Wählen Sie 2, um den Status Priorität aufzuheben."
622	"Nicht Priorität."
643	"Sie wählen für diese Nachricht Optionen aus. Momentan sind keine Optionen eingerichtet."
644	"Sie wählen für diese Nachricht Optionen mit den aktuellen Einstellungen aus."
645	"Private Nachrichten können von den Empfängern nicht weitergeleitet werden."
646	"Eine Nachricht mit Priorität wird vor anderen Nachrichten ausgeliefert und in der Mailbox des Empfängers mit einer besonderen Kennzeichnung versehen."
647	"Die Nachricht ist eine private Nachricht."
648	"Die Nachricht ist eine Nachricht mit Priorität."
651	"Die Nachricht ist eine private Nachricht mit Priorität."
681	"Das Hinterlassen einer Nachricht ist momentan nicht möglich, weil die Mailbox des Benutzers voll ist."
700	"Um Mailinglisten zu verwalten, wählen Sie 1".
701	"Wählen Sie 4 zum Ändern Ihres Passworts."
702	"Wählen Sie 5, um Ihren Namen aufzuzeichnen."
703	"Sie befinden sich in der Teilnehmerverwaltung."
704	"Wählen Sie 1 zum Erstellen von Listen, wählen Sie 2 zum Durchsuchen von Listen und wählen Sie 3 zum Überprüfen und Ändern von Listen."
707	"Wählen Sie #, wenn Sie fertig sind."
708	"Wählen Sie #, wenn Sie mit dem Hinzufügen fertig sind."
736	"Sie zeichnen Ihren Namen auf. Wenn Sie IP Office verwenden, wird Ihr Name in Systemansagen erwähnt, die Sie und andere Benutzer hören".
744	"Für alle Anrufe."
745	"Aktiv."
747	"Für interne Anrufe."

748	"Für externe Anrufe."
749	"Für besetzte Anrufe."
750	"Für unbeantwortet."
751	"Für Anrufe außerhalb der Bürozeiten."
752	"Wählen Sie 0 zum Anhören einer Grußansage, wählen Sie 1 zum Erstellen, Ändern oder Löschen einer Grußansage, wählen Sie 2 zum Durchsuchen aller Grußansagen, wählen Sie 3 zum Aktivieren einer Grußansage, wählen Sie 4 zum Verwalten von Anruftypen und wählen Sie # zum Beenden."
753	"Geben Sie die Nummer der Grußansage ein."
754	"Grußansage."
755	"Nicht aufgezeichnet."
756	"Zum Anhören der Grußansage."
757	"Wählen Sie 1, um die Aufzeichnung erneut durchzuführen."
759	"Wählen Sie 2, um den Status zu überprüfen."
760	Drücken Sie 0.
764	"Wählen Sie 0, um diese Grußansage für alle Anrufe zu verwenden, oder wählen Sie 1 für interne Anrufe oder 2 für externe Anrufe."
765	"Aufgezeichnet, aber nicht aktiv."
766	"Wählen Sie 1, um diese Grußansage für alle Anrufe zu verwenden."
767	"Wählen Sie 0, um diese Grußansage für alle Anrufe zu verwenden, oder wählen Sie 1 für besetzte Anrufe oder 2 für unbeantwortete Anrufe."
770	"Aufgezeichnet und aktiv."
771	"Bestätigt und aktiv."
772	"Noch einmal."
773	"Wählen Sie 3, um die Aktivierung für Anrufe außerhalb der Bürozeiten durchzuführen."
775	"Wählen Sie 1 zum Aufzeichnen von Nachrichten, wählen Sie 2 zum Abrufen von Nachrichten und wählen Sie 3 zum Verwalten von persönlichen Grußansagen."
776	"Grußansage des Systems."
777	"Das Anhören der Grußansage des Systems ist nicht möglich."
778	"Das Ändern der Grußansage des Systems ist nicht möglich."
779	"Keine aufgezeichneten Grußansagen vorhanden."
780	"Die Überprüfung der persönlichen Grußansagen ist abgeschlossen."
781	"Wählen Sie #, um zur nächsten Grußansage zu springen."
782	"Geben Sie die Nummer der Grußansage ein, um die Grußansage zu aktivieren, und aktivieren Sie eine andere Grußansage, um eine Grußansage zu deaktivieren."
783	"Geben Sie die Nummer der Grußansage ein, um eine weitere Grußansage zu aktivieren, und aktivieren Sie eine andere Grußansage, um eine Grußansage zu deaktivieren."
784	"Wählen Sie 0, um die Grußansage des Systems zu aktivieren."
785	"Für alle Anrufe wird die gleiche Grußansage verwendet."
786	"Wählen Sie 1, um Anrufe als intern und extern zu identifizieren."

787	"Wählen Sie 2, um Anrufe als besetzt und unbeantwortet zu identifizieren."
788	"Wählen Sie 3, um Anrufe als außerhalb der Bürozeiten zu identifizieren."
790	"Als intern und extern identifizierte Anrufe."
791	"Als besetzt und unbeantwortet identifizierte Anrufe."
792	"Als außerhalb der Bürozeiten identifizierte Anrufe."
793	"Nicht als außerhalb der Bürozeiten identifizierte Anrufe."
797	"Wählen Sie 5, um für alle Anrufe dieselbe Grußansage zu verwenden."
810	"Extern".
812	"Keine Antwort".
814	"Anrufe".
815	"Sie verwalten Ihre persönlichen Grußansagen."
816	"Sie hören sich eine persönliche Grußansage an."
817	"Sie zeichnen eine persönliche Grußansage auf."
818	"Sie haben gerade eine Aufzeichnung durchgeführt."
819	"Sie durchsuchen Ihre persönlichen Grußansagen."
820	"Sie wählen aus, welche Grußansage Sie aktivieren möchten."
821	"Sie verwalten Anruftypen."
822	"Wenn Sie IP Office verwenden, wird Ihr Name in Systemansagen erwähnt, die Sie und andere Benutzer hören. Nennen Sie nach dem Ton Ihren Namen und wählen Sie anschließend 1."
823	"Für alle Anrufe."
825	"Für intern."
826	"Für extern."
827	"Für besetzt."
828	"Für unbeantwortet."
829	"Für außerhalb der Bürozeiten."
830	"Sie müssen Ihre Aufzeichnung bestätigen."
832	"Geben Sie die Nebenstellennummer und # ein."
839	"Wählen Sie 2, um zur vorherigen Grußansage zurückzuspulen."
843	"Wählen Sie 1 zum Durchsuchen von Headern und Nachrichten, wählen Sie 2 zum Durchsuchen von Headern und wählen Sie 3 zum Durchsuchen von Nachrichten."
844	"Ende der Nachricht."
845	"Nächste Nachricht."
846	"Sie wählen eine Option zum automatischen Durchsuchen von Nachrichten aus."
847	"Sie führen für Ihre eingehenden Nachrichten das automatische Durchsuchen durch. Wählen Sie 0 zum Anhören der Nachricht und wählen Sie 1 zum Beantworten oder Weiterleiten der Nachricht."
848	"Sie führen für Ihre eingehenden Nachrichten das automatische Durchsuchen durch. Wählen Sie 0 zum Anhören der Nachricht und wählen Sie 1 zum Beantworten der Nachricht."
849	"Wählen Sie #, um die nächste Nachricht zu überspringen. Wählen Sie 2 zum Zurückspulen und Anhören des Headers und wählen Sie anschließend 3 zum

	Wiedergeben. Wählen Sie *# zum Springen zur nächsten Kategorie."
850	"Die Broadcast- und Anmeldenachrichtendienste sind nicht verfügbar."
852	""Wählen Sie 2, um zum aktuellen Eintrag zurückzuspulen, und wählen Sie 2 so oft wie nötig, um zu einem vorherigen Eintrag zurückzuspulen."
868	"Die Mailbox-ID darf maximal eine Länge von 16 Ziffern haben."
869	"Wenn die eingegebene Nebenstellennummer zu einem Abonnenten gehört, werden Sie zur Eingabe einer Mailbox-ID aufgefordert."
905	Kurze Pause.
907	2 Sekunden Pause.
913	"Wählen Sie #, wenn Sie fertig sind."
915	"Es ist kein Menü mit Optionen verfügbar."
916	"Wählen Sie # oder geben Sie eine Option ein, um eine Nachricht zu senden, oder wählen Sie 0, um sich die Liste der Optionen anzuhören."
924	"Sekunden."
925	"Minuten."
926	Piepton
928	"Neue Nachrichten."
929	"Alte Nachrichten."
935	"Ungeöffnete Nachrichten."
936	"Teileintrag gelöscht."
937	"Es ist ein Problem aufgetreten. Nehmen Sie Hilfe in Anspruch und versuchen Sie es später noch einmal."
938 - 968	Ordnungszahlen *"1."* bis *"31."*.
971	"Wählen Sie # zum Senden."
972	"Wählen Sie Null, um die Übergabenebenstelle anzuwählen."
973	"Legen Sie auf oder wählen Sie **X, wenn Sie fertig sind."
977	"Name nicht gefunden."
987	"Geben Sie den Nachnamen der Person ein."
990	"Wählen Sie 1, um Voicemail-Nachrichten aufzuzeichnen und zu senden."
992	"Wählen Sie 2, um Nachrichten abzurufen."
1001	*"Wählen Sie **7**, um eingehende Nachrichten automatisch durchsuchen zu lassen, oder wählen Sie ****R**, um sich neu anzumelden."*
1006	"Wählen Sie 3, um die Grußansage für Anrufer aufzuzeichnen oder zu ändern."
1010	"Mit Priorität."
1011	"Mit Fax."
1020	"Keine zu sendende Nachricht vorhanden."
1028	"Seite".
1029	"Seiten".
1041	"Es sind keine neuen Faxnachrichten vorhanden."
1048	"Keine zu druckenden Elemente vorhanden."

1052	"Wählen Sie 3, um die Faxeinstellungen anzugeben."
1061	"Ihr Standarddruckziel lautet...".
1071	"Faxnachricht von..".
1073	"Wählen Sie *1 zum Drucken".
1075	"Wählen Sie 1 zum Ändern Ihres Standarddruckziels."
1087	"um auf dem Zieldrucker zu drucken".
1088	"Drücken Sie #".
1089	"Um das Ziel anzugeben, wählen Sie die Ziffern, gefolgt von der Taste #".
1091	"Sie geben an, wo Ihre Dokumente gedruckt werden sollen".
1092	"Es wurde kein Standarddruckziel zugewiesen."
1093	"Um ein Standarddruckziel zuzuweisen, wählen Sie *7 und anschließend 53".
1098	"Zur Genehmigung drücken Sie #".
1118	"Sie geben das Standarddruckziel für Faxe an."
1141	"Wählen Sie #, um weitere Optionen anzuzeigen, wenn Sie die Aufzeichnung abgeschlossen haben."
1144	"Wählen Sie 6, um anzugeben, ob eine Nachricht adressiert werden kann, bevor sie aufgezeichnet wird."
1145	"Wählen Sie 7, um die Beantwortungsoptionen für Anrufe zu verwalten."
1152	"Adresse vor Aufzeichnung aktiviert."
1153	"Wählen Sie 1 zum Deaktivieren."
1154	"Adresse vor Aufzeichnung deaktiviert."
1155	"Wählen Sie 1 zum Aktivieren."
1157	"Sie verwalten Adressierungsoptionen."
1158	"Wählen Sie 1, um zu verhindern, dass Anrufer Nachrichten hinterlassen."
1159	"Anrufannahmenachrichten werden nicht akzeptiert."
1160	"Wählen Sie 1, um zu ermöglichen, dass Anrufer Nachrichten hinterlassen."
1161	"Sie verwalten Anrufannahmeoptionen."
1162	"Es tut uns Leid, die erreichte Mailbox empfängt zurzeit keine Nachrichten."
1163	"Ist nicht verfügbar."
1164	"Anrufannahmenachrichten werden akzeptiert."
1219	"Wählen Sie 7 zum Überprüfen oder Ändern Ihrer Optionen zur Erreichbarkeit."
1305	*"Geben Sie eine Option für ausgehende Nachrichten ein. Wählen Sie **0**, um sich die Liste der Optionen anzuhören."*
1430	"Für folgende Nachricht wurde wiederhergestellt."
1431	"Keine wiederherzustellende Nachricht vorhanden."
1432	*"Wählen Sie ****U**, um das Löschen der zuletzt gelöschten Nachricht aufzuheben."*
1434	"Wählen Sie #, um zum Abrufen von Nachrichten zurückzukehren."
1440	Piepton.
1443	"Kein Platz im Voice-Dateisystem mehr vorhanden."
1444	"Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator."

1457	"Neue Passwörter müssen sich von alten Passwörtern unterscheiden."
1461	"Sie rufen Ihre eingehenden Nachrichten ab."
1462	"Wählen Sie Null, um sich die Nachricht anzuhören."
1463	"Wählen Sie 17, um dem Absender per Voicemail zu antworten."
1464	"Wählen Sie 12 für die Weiterleitung mit Kommentar."
1465	"Wählen Sie 14, um eine neue Nachricht aufzuzeichnen."
1466	"Wählen Sie 1 zum Beantworten oder Weiterleiten der Nachricht."
1467	"Bei der Rückadresse für diese Nachricht handelt es sich nicht um eine Mailbox in diesem System."
1469	"Wählen Sie 7, um dem Absender per Voicemail zu antworten."
1964	"Das Hinterlassen von Nachrichten durch Anrufer in Ihrer Mailbox ist deaktiviert."
1965	"Wählen Sie 571, um zu ermöglichen, dass Anrufer Nachrichten hinterlassen."
1970	"Ungültiges Passwort. Geben Sie das neue Passwort und # ein."
2007	"mit Text."
2008	"mit anderen Medien."
2010	"Null."
2011	"Byte."
2012	"Byte".
2013	"Kilobyte."
2014	"Kilobyte."
2015	"Megabyte."
2016	"Megabyte".
2018	"Und."
2019	"Nachricht von."
2021	"Privat."
2022	"Privat mit Priorität."
2023	"Priorität."
2025	"Anruf von."
2026	"Anruf erhalten."
2029	"In der Regel ist dies ".
2030	"Sprache".
2031	"Fax."
2032	"Text".
2033	"Angehängte Datei."
2035	"Wählen Sie *6, um zum Ende der Nachricht zu springen."
2038	"Zurückgespult."
2039	"Komponente".
2040	"Wählen Sie 3 zum Anhören."
2041	"Wählen Sie 5, um Ihre Mailbox anzupassen, z.B. um Ihre Mailinglisten zu erstellen

	oder zu bearbeiten oder Ihr Passwort zu ändern."
2042	"Um Ihre Medienvoreinstellung zum Sortieren von Nachrichten zu verwalten, wählen Sie 8".
2043	"Sie verwalten Ihren bevorzugte Medientyp zur Sortierung eingehender Nachrichten. Nachrichten des Medientyps "primär", die Ihrer Voreinstellung entsprechen, werden vor anderen Nachrichten aufgeführt, ganz gleich, in welcher Reihenfolge sie eingegangen sind".
2044	"Es wurde keine Medienpriorität für das Sortieren eingehender Nachrichten spezifiziert".
2045	"Für Sprache wählen Sie 1, für Fax wählen Sie 2, für Text wählen Sie 3, für Binärdateien wähleln Sie 4".
2046	"Um die aktuelle Einstellung beizubehalten, wählen Sie #".
2047	"Ihre Medieneinstellung für das Sortieren eingehender Nachrichten lautet".
2048	"Wählen Sie Null für keine Einstellung".
2049	"Wird zu Ihrem bevorzugten Medientyp".
2051	"Als Passwort sind Ihre Nebenstellennummer, eine einzelne wiederholte Ziffer oder aufeinanderfolgende Ziffern nicht zulässig. Bitte geben Sie das neue Passwort ein und drücken Sie die Taste #".
2052	"Wählen Sie am Anfang einer Nachricht *2, um zur vorherigen Nachricht zurückzuspringen, oder wählen Sie Null, um sich die Nachricht anzuhören."
2053	"ungefähr."
2057	"Am Anfang der Nachricht."
2061	"Wählen Sie **5, um die Telefonnummer eines Faxgeräts einzugeben."
2063	"Geben Sie die Telefonnummer eines Faxgeräts gefolgt von # ein."
2065	"Die Telefonnummer eines Faxgeräts sollte so eingegeben werden, als würde sie von dem Anschluss Ihres Messaging-System gewählt. Sie kann maximal 23 Ziffern enthalten (einschließlich Amtsholungsziffer, Ortsnetz- und Auslandsvorwahl) und unterliegt den Beschränkungen des Administrators".
2071	"Sie geben die Telefonnummer eines Faxgeräts an".
4409 - 4434	Alphabetische Zeichen "A" bis "Z".
G0000 - G0009	"Wählen Sie Null" bis "Wählen Sie 9"
G0010 - G0019	"Wählen Sie *Null" bis "Wählen Sie *9"
G0020	"Wählen Sie **Null."
G0029	"Wählen Sie ** 9".
G0031	"Drücken Sie die Taste #".
G0032	"Drücken Sie *#".
G0040	"Sie ändern Ihre Outcalling-Optionen".
G0041	"System wird nicht verwaltet für Outcalling-Funktion".
G0042	"Sie besitzen keine Berechtigung für die Outcalling-Funktion".
G0043	"Wenn Sie fertig sind, legen Sie auf oder ".
G0044	"Sie wählen aus, für welche Nachrichten die Outcalling-Funktion genutzt werden kann".

G0045	"Anleitungen zur Eingabe Ihrer Outcalling-Nummer erhalten Sie".
G0046	"Anleitungen zur Konfiguration der Outcalling-Funktion erhalten Sie".
G0047	"Sie sind nicht zur Eingabe einer Nummer berechtigt".
G0051	"So kehren Sie zum Hauptaktivitätsmenü zurück".
G0052	"Unterliegt den Beschränkungen des Administrators".
G0053	"Um Zeitangaben zu ändern".
G0054	"Um auszuschalten"
G0055	"Um einzuschalten"
G0061	"Um zu deaktivieren".
G0062	"Um zu aktivieren".
G0063	"Um das Merkmal für alle Anrufe zu aktivieren".
G0064	"Um das Merkmal nur für externe Anrufe zu aktivieren".
G0065	"Um das Merkmal nur für interne Anrufe zu aktivieren".
G0071	"Für alle Anrufe."
G0072	"Für interne Anrufe."
G0073	"Nur für interne Anrufe."
G0074	"Für externe Anrufe."
G0075	"Nur für externe Anrufe."
G0076	"Für andere Anrufe."
G0080	"Zum Verwenden der Grußansage."
G0081	"Für die zweitweilige Grußansage"
G0082	"Für die Anzahl besetzter Anrufe"
G0083	"Für Anrufe bei keiner Antwort."
G0084	"Für die Standard-Grußansage"
G0085	"Wenn Sie fertig sind."
G0086	"Bitte eine Nummer eingeben zwischen".
G0087	"Hierbei legt Null fest, dass die zeitweilige Grußansage nie ungültig wird".
G0088	"Bitte geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die diese Grußansage aktiv sein soll".
G0089	"Ihre zeitweilige Grußansage".
G0090	"Für die nächsten".
G0091	"Tage".
G0092	"Für heute."
G0099	"Nicht konfiguriert".
G0100	"Ausgeschaltet".
G0101	"Inaktiv".
G0102	"Schreibtisch".
G0103	"Zu Hause".
G0104	"Mobiltelefon".
G0105	"Zeitweilig".

G0106	"Teilnehmer".
G0107	"Sekretärin".
G0108	"Sonstige".
G0109	"SMS".
G0110	"Voicemail".
G0111	"Ausweitung".
G0112	"Eine Ausweitungsliste".
G0113	"Nebenstelle."
G0120	"Für keine".
G0121	"Für intern."
G0122	"Für Schreibtisch".
G0123	"Für zu Hause".
G0124	"Für Mobiltelefon".
G0125	"Für zeitweilig".
G0126	"Für Teilnehmer".
G0127	"Für Sekretärin".
G0128	"Für Sonstige".
G0129	"Für SMS".
G0130	"Für Voicemail".
G0131	"Für Ausweitung".
G0140	"Zurzeit".
G0141	"Für Hilfe".
G0142	"Für Hilfe zu jeder Zeit."
G0143	"Zum Hinterlassen".
G0144	"Zum Ändern".
G0145	"Zum Zurückweisen".
G0147	"Zeit".
G0148	"Die Zeitüberschreitung ist".
G0149	"Zum Ändern der Zeitüberschreitung".
G0150	"Zum Konfigurieren der Outcalling-Funktion".
G0151	"Ihre Ausweitungen wurden nicht konfiguriert".
G0152	"Ihre Anrufausweitungen werden so konfiguriert, dass die folgenden Anschlüsse in der aufgeführten Reihenfolge angerufen werden".
G0153	"Zum Wiederholen der Liste".
G0154	"Zum Wiederholen der Liste mit Nummern".
G0155	"Zum Überprüfen der Liste."
G0156	"Sie wählen Anschlüsse für die Anrufausweitungsliste aus".
G0157	"Zum erneuten Eingeben der Liste".
G0158	"Sie haben die Eingabe der Anrufausweitungsliste abgeschlossen".

G0159	"Zum Auswählen einer Zielrufnummer".
G0160	"Wobei die folgenden Anschlüsse der Reihe nach angerufen werden".
G0161	"Zum Konfigurieren von Anrufausweitungen".
G0162	"Bitte geben Sie ein".
G0163	"Position".
G0185	"Bis".
G0186	"Dabei gilt".
G0187	"Zwischen".
G0188	"Ungültige Zeit".
G0191	"Ist aktiv."
G0192	"Ist inaktiv".
G0193	"Ist eingestellt auf".
G0194	"Ist nicht eingestellt".
G0195	"Zum Wiederholen".
G0200	"Und."
G0201	"Ihre Outcalling-Funktion ist".
G0202	"Ihre Outcalling-Nummer ist eingerichtet".
G0203	"Ihre Outcalling-Zielrufnummer ist festgelegt auf".
G0204	"Die Nummer lautet".
G0205	"Nummer ist".
G0206	"Nummer".
G0207	"Zum Ändern von Nummern".
G0208	"Zum Eingeben einer Nummer".
G0209	"Anleitungen zur Eingabe Ihrer Outcalling-Nummer erhalten Sie".
G0210	"Anleitungen zur Konfiguration der Outcalling-Funktion erhalten Sie".
G0211	"Zum Ändern der Nummer".
G0212	"Für das ausgewählte Ziel wurde keine Nummer definiert".
G0213	"Sie konfigurieren ein Ziel für die Outcalling-Funktion".
G0214	"Zum Konfigurieren der Outcalling-Funktion".
G0215	"Zum erneuten Konfigurieren der Outcalling-Funktion".
G0216	"Zum Ändern der Outcalling-Funktion".
G0217	"Zum Ändern des Outcalling-Ziels".
G0218	"Zum Ändern des Ziels".
G0219	"Zum Ändern".
G0220	"Zielrufnummer".
G0221	"Sie haben ausgewählt".
G0222	"Es wurde keine Nummer definiert".
G0223	"Zum Auswählen einer anderen Zielrufnummer".
G0224	"Zum Auswählen eines anderen Anschlusses".

G0225	"Sie haben die Option zum Konfigurieren Ihrer Telefonnummern ausgewählt".
G0226	"Zum Beenden".
G0227	"Zum Übernehmen".
G0228	"Zum Deaktivieren".
G0229	"Zum Aktivieren".
G0230	"Zum Ausschalten der Outcalling-Funktion".
G0231	"Zum Einschalten der Outcalling-Funktion".
G0232	"Zum Einschalten der Outcalling-Funktion für alle neuen Nachrichten".
G0233	"Zum Einschalten der Outcalling-Funktion nur für neue Nachrichten mit Priorität".
G0234	"Zum Einschalten der Outcalling-Funktion nur für neue private Nachrichten".
G0235	"Zum Einschalten der Outcalling-Funktion nur für private Nachrichten mit Priorität".
G0236	"Die Zielrufnummer ist eingestellt auf".
G0237	"Zum Ändern des Ziels".
G0238	"Zum Festlegen einer Nummer".
G0240	"Die Outcalling-Funktion ist ausgeschaltet".
G0241	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet".
G0242	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet für alle neuen Nachrichten".
G0243	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue Nachrichten mit Priorität eingeschaltet".
G0244	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue private Nachrichten eingeschaltet".
G0245	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue private Nachrichten mit Priorität eingeschaltet".
G0251	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet zwischen".
G0252	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet für alle neuen Nachrichten zwischen".
G0253	"Die Outcalling-Funktion ist nur eingeschaltet für neue Nachrichten mit Priorität zwischen".
G0254	"Die Outcalling-Funktion ist nur eingeschaltet für neue private Nachrichten zwischen".
G0255	"Die Outcalling-Funktion ist nur eingeschaltet für neue private Nachrichten mit Priorität zwischen".
G0260	"Die Outcalling-Funktion ist ausgeschaltet".
G0261	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet".
G0262	"Die Outcalling-Funktion ist eingeschaltet für alle neuen Nachrichten".
G0263	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue Nachrichten mit Priorität eingeschaltet".
G0264	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue private Nachrichten eingeschaltet".
G0265	"Die Outcalling-Funktion ist nur für neue private Nachrichten mit Priorität eingeschaltet".
G0272	"Für alle neuen Nachrichten".
G0273	"Für alle neuen Nachrichten mit Priorität".
G0274	"Für alle neuen privaten Nachrichten".
G0275	"Für alle neuen privaten Nachrichten mit Priorität".
G0278	"Geben Sie die Zeit in Sekunden ein und drücken Sie #".

G0279	"Geben Sie die neue Nummer ein und drücken Sie #".
G0280	"Zum Eingeben einer neuen Nummer".
G0281	"Zum Eingeben einer Outcalling-Nummer".
G0282	"Geben Sie die Nummer ein, gefolgt von #".
G0283	"Alle Eingaben werden als Teil der gerufenen Nummer interpretiert".
G0284	"Derzeit werden keine globalen Befehle wie *4 akzeptiert".
G0285	"Ein als erstes Zeichen eingegebener * oder # führt zur Ausgabe von * oder #".
G0286	"Ein als Teil der Ziffernfolge eingegebener * wird als Pause von eineinhalb Sekunden interpretiert.
G0287	"Ist eine längere Pause erforderlich, verwenden Sie mehrere Sterne hintereinander".
G0288	"Um zur Outcalling-Verwaltung zurückzukehren".
G0289	"Geben Sie die Outcalling-Nummer ein und drücken Sie #".
G0290	"Wählen Sie *# zum Beenden."
G0301	"Ihr Ziel ist derzeit konfiguriert auf ".
G0306	"Für Outcalling-Zeitpläne des Systems".
G0307	"Sie geben Ihre Outcalling-Zeitdauer an".
G0308	"Für Outcalling während der Spitzenzeit".
G0309	"Falls nicht möglich, drücken Sie *3 und geben die Zeit erneut ein".
G0310	"Um Zeitangaben vorzunehmen".
G0311	"Zum Löschen der eigenen Zeit".
G0312	"Spitzenzeit lautet".
G0313	"Für Outcalling-Funktion zu jeder Zeit bitte 1 wählen".
G0314	"Die angegebene Zeit wird eingeschränkt durch die vom Systemadministrator zugelassenen Zeiten".
G0315	"Outcalling-Funktion ausgewählt für "zu jeder Zeit", abhängig von Einschränkungen des Administrators".
G0316	"Für Outcalling-Funktion zur Hauptzeit bitte 2 wählen".
G0317	"Das System erlaubt Outcalling-Anrufe von".
G0318	"Zum Ändern der Outcalling-Daten wählen Sie 6".
G0319	"Outcalling spezifiziert für".
G0320	"Wenn dies richtig ist, Wählen Sie #."
G0321	"Von Uhrzeit".
G0322	"Bis Uhrzeit".
G0350	"Es liegt eine Nachricht vor für".
G0351	"Auf der Grundlage eines Outcalling-Zeitprofils, das derzeit wie folgt konfiguriert ist".
G0352	"Ihr Outcalling-Zeitprofil ist derzeit wie folgt konfiguriert".
G0353	"Ihr Outcalling-Zeitprofil ist nicht konfiguriert".
G0360	"Sie geben jetzt die Zeit für das Outcalling-Zeitprofil an".
G0361	"Zum Verlassen des aktuellen Zeitprofils".
G0362	"Zum Ändern des Zeitprofils".

G0363	"Ist eingestellt auf".
G0364	"Geben Sie die Zeit ein."
G0365	"Die Zeit muss wie folgt eingegeben werden: Stunde, Stunde, Minute, Minute; hierbei werden die Stunden im 24-Stunden-Format eingegeben. Beispiel: 5 nach 1 am Mittag wird eingegeben als 1305".
G0366	"Sie konfigurieren ein Ziel für das Outcalling-Zeitprofil".
G0367	"Die Endzeit muss größer sein als die Startzeit".
G0400	"Sie ändern jetzt Ihre persönlichen Einstellungen".
G0401	"Sie ändern jetzt Ihre Rückrufoptionen".
G0402	"Sie ändern jetzt Ihre Optionen für "Nicht stören"".
G0403	"Sie ändern jetzt Ihre Optionen für den E-Mail-Modus".
G0404	"Sie ändern jetzt Ihre Optionen für "Rufumleitung zu"".
G0405	"Sie ändern jetzt Ihre Optionen für "Mobile Twinning"".
G0406	"Sie ändern jetzt Ihre Optionen für die Voicemail-Weiterleitung".
G0410	"Zum Ändern Ihrer persönlichen Einstellungen".
G0411	"Zum Ändern Ihrer Rückrufoptionen".
G0412	"Zum Ändern Ihrer Optionen für "Nicht stören"".
G0413	"Zum Ändern Ihrer Optionen für den E-Mail-Modus".
G0414	"Zum Ändern Ihrer Optionen für "Rufumleitung zu"".
G0415	"Zum Ändern Ihrer Optionen für "Mobile Twinning"".
G0416	"Zum Ändern Ihrer Optionen für "Weiterleiten Empfang"".
G0417	"Zum Ändern Ihrer Einstellung für "Rufumleitung zu"".
G0418	"Zum Ändern Ihrer Einstellung für "Rufweiterleitung sofort"".
G0419	"Zum Ändern Ihrer Einstellungen für "Rufweiterleitung bei Besetzt" und "Rufweiterleitung nach Zeit"".
G0421	"Ihre Funktion "Rufumleitung"".
G0422	"Ihre Funktion "Rufweiterleitung sofort".
G0423	"Ihre Funktionen "Rufweiterleitung bei Besetzt" und "Rufweiterleitung nach Zeit" sind eingestellt auf".
G0424	"Ihre Funktion "Rufweiterleitung bei Besetzt" ist eingestellt auf".
G0425	"Ihre Funktion "Rufweiterleitung nach Zeit" ist eingestellt auf".
G0426	"Ihre Funktionen "Rufweiterleitung bei Besetzt" und "Rufweiterleitung nach Zeit" sind inaktiv".
G0427	"Ihre Funktion "Nicht stören"".
G0428	"Ihre Funktion "E-Mail-Modus"".
G0429	"Ihre Funktion "Mobile Twinning"".
G0430	"Ihre Rückruf-Option".
G0450	"Zum Ändern Ihrer Voicemail-Vermittlung bei Null".
G0451	"Zum Ändern Ihrer Voicemail-Vermittlung bei 1".
G0452	"Zum Ändern Ihrer Voicemail-Vermittlung bei 2".

G0453	"Zum Ändern Ihrer Voicemail-Vermittlung bei 3".
G0460	"Ihre Voicemail-Vermittlung bei Null".
G0461	"Ihre Voicemail-Vermittlung bei 1".
G0462	"Ihre Voicemail-Vermittlung bei 2".
G0463	"Ihre Voicemail-Vermittlung bei 3".
G0501	"A".
G0502	"B".
G0503	"C".
G0504	"D".
G0505	"E".
G0551	"Die erste."
G0552	"Die Sekunde."
G0553	"Die dritte".
G0554	"Die vierte".
G0555	"Die fünfte".
G0680	"Sekunde."
G0681	"Sekunden."
G0682	"Stern".
G0683	"Raute".

Nicht-Intuity-Ansagen

Die folgende Liste enthält die benannten WAV-Dateien, die VoiceMail Lite und VoiceMail Pro für Englisch (USA/UK) verwenden. Sie werden vor allem, jedoch nicht ausschließlich, für IP Office-Mailboxfunktionen und benutzerdefinierte Anrufverlaufaktionen in VoiceMail Pro verwendet.

Bei allen Dateien handelt es sich um das Microsoft-WAVE-Dateiformat (.wav) mit 8 kHz und 16 Bit Mono.

WAV-Datei	Nicht-Intuity-Ansage
a60	"Geben Sie die Nebenstellennummer und # ein."
aa_01	"Guten Morgen und vielen Dank für Ihren Anruf. Geben Sie bitte die gewünschte Nebenstellennummer ein oder warten Sie auf weitere Optionen."
aa_02	"Guten Tag und vielen Dank für Ihren Anruf. Geben Sie bitte die gewünschte Nebenstellennummer ein oder warten Sie auf weitere Optionen."
aa_03	"Guten Abend und vielen Dank für Ihren Anruf. Geben Sie bitte die gewünschte Nebenstellennummer ein oder warten Sie auf weitere Optionen."
aa_04	"Bitte warten Sie, während die Verbindung hergestellt wird."
aa_05	"Momentan ist kein Operator verfügbar."
aa_06	"Geben Sie die Nebenstellenummer ein, für die Sie eine Nachricht hinterlassen möchten."
aa_07	"Auf Wiederhören und vielen Dank für Ihren Anruf."
alpha_01	"Wählen Sie # zum Akzeptieren der Daten, *1 zum Anhören der Daten, *2 zum Löschen der Daten, *3 zum Löschen des letzten Buchstabens oder *# zum Akzeptieren der Daten und zum Fortfahren."
alpha_02	"Die Daten wurden gelöscht."
alrm_1	"Sie haben einen Weck- bzw. Erinnerungsruf eingerichtet für."
alrm_2	"Der Weck- bzw. Erinnerungsruf wurde gelöscht. Wählen Sie 1 zum Fortfahren oder * zum Beenden."
alrm_3	"Geben Sie die Uhrzeit für den Weck- bzw. Erinnerungsruf im 24-Stunden-Format an."
alrm_4	"Sie haben einen Weck- bzw. Erinnerungsruf eingerichtet für."
alrm_5	"Wählen Sie 1 zum Prüfen, 2 zum Hinzufügen einer Nachricht am Ende oder # zum Abbrechen."
alrm_6	"Ihr Weck- bzw. Erinnerungsruf wurde eingerichtet."
alrm_7	"Wählen Sie 1, um diesen Weck- bzw. Erinnerungsruf zu überprüfen, oder wählen Sie 2, um ihn zu löschen."
alrm_8	"Diese Uhrzeit ist ungültig. Bitte versuchen Sie es erneut."
alrm_9	"Dies ist ein Weck- bzw. Erinnerungsruf. Bitte legen Sie auf."
Vormittags	"Vormittags."
aor_00	"Achtung: Ihr Anruf wird aufgezeichnet."
cmp_01	"Die aktuelle VoiceMail-Sequenznachricht wurde als gelöscht gekennzeichnet."
cmp_02	"Die aktuelle VoiceMail-Sequenznachricht wurde als abgeschlossen gekennzeichnet."
cmp_03	"Die aktuelle VoiceMail-Sequenznachricht wurde abgebrochen."
cmp_04	"Wählen Sie 1 für Neustart, 2 zum Zurückspulen, 3 zum Abbrechen, 4 zum Löschen, 5 zum Fertigstellen, 7 für das vorherige Feld, 8 für den Anfang des aktuellen Felds, 9 für das nächste Feld, # zum Weiterleiten, 0 für Pause oder * zum Zurückspulen."
conf_01	"Momentan ist keine geplante Konferenz vorhanden."
conf_02	"Beim Hinzufügen zur Konferenz ist ein Fehler aufgetreten."
conf_03	"Geben Sie Ihre Konferenz-ID ein und wählen Sie # zum Beenden."

conf_04	"Geben Sie Ihren PIN-Code ein und wählen Sie # zum Beenden."
conf_05	"Ihre Konferenz-ID oder Ihr PIN-Code ist ungültig."
conf_06	"Ihre Konferenz-ID ist ungültig."
conf_07	"Ihr PIN-Code ist ungültig."
conf_08	"Bitte versuchen Sie es erneut".
conf_09	"Nennen Sie Ihren Namen, damit er für die Konferenzteilnehmer angesagt werden kann, und wählen Sie anschließend #."
conf_10	"Ihr Name ist zu kurz. Bitte versuchen Sie es erneut."
conf_11	"Hat folgende Person eingeladen:"
conf_12	"Um an der spontanen Konferenz teilzunehmen, wählen Sie 1 zum Akzeptieren. Wählen Sie 2 zum Ablehnen und wählen Sie 3, wenn der Teilnehmer nicht verfügbar ist."
conf_13	"Hat folgende Person angefordert:"
conf_14	"Um an einer spontanen Konferenz teilzunehmen, wählen Sie 1 zum Akzeptieren. Wählen Sie 2 zum Ablehnen und wählen Sie 3, wenn der Teilnehmer nicht verfügbar ist."
conf_15	"Hat das Angebot, an der Konferenz teilzunehmen, abgelehnt."
conf_16	"Ist nicht verfügbar."
conf_17	"Wurde der Konferenz hinzugefügt."
conf_18	"Hat die Konferenz verlassen."
conf_19	"Ein unbekannter Anrufer."
conf_20	"Wurde eingeladen."
conf_21	"Es wurde keine Konferenz ausgewählt. Vielen Dank und auf Wiederhören."
conf_22	"Sie werden mit der Konferenz verbunden."
conf_23	"Die Verbindung mit der Konferenz ist nicht möglich."
conf_24	"Sie wurden zu einer Konferenz eingeladen."
dbn_01	"Es sind."
dbn_02	"Wählen Sie # zum Wiedergeben der Liste."
dbn_03	"Zum Auswählen."
dbn_04	"# für Weiter."
dbn_05	"*# für Zurück."
dbn_06	"Und #."
dbn_07	"Wählen Sie ** 2".
dbn_10	"Für Auswahl nach Gruppe."
dbn_11	"Für Auswahl nach Vorname."
dbn_12	"Für Auswahl nach Nachname."
dbn_13	"Für Auswahl nach Nebenstelle."
dbn_14	"Einträge, die Ihrer Auswahl entsprechen."
dbn_15	"*3 zum Löschen der Liste und Neustarten."
dbn_16	"Oder geben Sie weitere Zeichen gefolgt von # ein, um den Umfang der Liste zu verringern."
dbn_17	"Zum Ändern des Namensformateintrags in."
dbn_18	"Vorname Nachname."
dbn_19	"Nachname Vorname."

dbn_20	"Geben Sie den Gruppennamen ein."
dbn_21	"Geben Sie den Vornamen ein."
dbn_22	"Geben Sie den Nachnamen ein."
dbn_23	"Geben Sie die Nebenstellennummer ein."
dom_01.wav ... dom_31.wav	Ordnungszahlen für den Tag des Monats von "1." bis "31.".
dow_01	"Sonntag".
dow_02	"Montag".
dow_03	"Dienstag".
dow_04	"Mittwoch".
dow_05	"Donnerstag".
dow_06	"Freitag".
dow_07	"Samstag".
EOC_1	"Achtung, Ihre Konferenz endet in."
EOC_2	"Ihre Konferenz endet in."
int_na	"Der Dienst wird nicht unterstützt."
ivr_01	"Die IVR-Serverzeit ist."
ivr_02	"Wave-Tabelle für Telefonbuch. Geben Sie die Telefonnummer des Anrufers ein, den Sie bearbeiten möchten".
ivr_03	"Wave-Tabelle für Namen. Geben Sie die Telefonnummer der Nebenstelle ein, den Sie bearbeiten möchten".
ivr_04	"Nehmen Sie Formulareinträge vor, indem Sie jede Zeile mit einer # beenden. Wählen Sie am Ende #, um das Formular abzuschließen."
ivr_05	"Formular überprüft."
ivr_06	"Formulareintrag ist abgeschlossen."
ivr_07	"Wählen Sie * zum Abbrechen, # zum Akzeptieren oder 0 zum erneuten Anhören."
ivr_08	"Nicht stören".
ivr_09	"Voicemail-Modus."
ivr_10	"Rufweiterleitung".
ivr_11	"Die Weiterleitungsnummer ist wie folgt festgelegt:"
ivr_12	"Die Umleitungsnummer ist wie folgt festgelegt:"
ivr_13	"Die Voicemail-Empfangsnummer ist wie folgt festgelegt:"
ivr_15	"Der Parameter ist wie folgt festgelegt:"
ivr_16	"Der Parameter ist aktiviert."
ivr_17	"Der Parameter ist deaktiviert. Wählen Sie 1 zum Aktivieren."
ivr_18	"Der Parameter ist deaktiviert."
ivr_19	"Der Parameter ist aktiviert. Wählen Sie 2 zum Deaktivieren."
ivr_20	"Wählen Sie 1 zum Ändern oder # zum Abbrechen."
ivr_21	"Geben Sie die neue Nummer nach dem Ton ein."
ivr_22	"Geben Sie die neue Nummer nach dem Ton ein."
ivr_23	"Sie haben unterschiedliche Nummern eingegeben."
ivr_24	"E-Mail-Optionen."
ivr_25	"E-Mail-Benachrichtigung bei eingehender Nachricht."

ivr_26	"Kopieren von Nachrichten in E-Mail-Funktion."
ivr_27	"Weiterleiten von Nachrichten an E-Mail-Funktion."
ivr_28	"E-Mail-Funktion deaktiviert."
ivr_29	"Service-Modus".
ivr_30	"In Betrieb".
ivr_31	"Außer Betrieb."
ivr_32	"Nachtbetrieb".
mc_00	Piepton.
mc_01	Kurze Pause.
mc_02	1 Sekunde Pause.
misc_24	"Ist im Urlaub bis."
misc_25	"Ist nicht verfügbar bis."
misc_26	"Ist zu Tisch bis."
misc_27	"Ist auf Dienstreise bis."
misc_28	"Und prüft seine Nachrichten regelmäßig."
misc_29	"Und ist bis zur Rückkehr nicht erreichbar."
misc_30	"Die zulässige Länge der Liste wurde überschritten."
misc_31	"*, kein Zugriff auf private Liste möglich."
misc_32	"*, die zulässige Länge der Liste wurde überschritten."
mnu_1	"Sie verfügen über vier Optionen für Grußansagen. Wählen Sie 1 für die Standardgrußansage, 2 für die Grußansage außerhalb der Bürozeiten, 3 für die Warteschlangen-Grußansage oder 4 für die zweite Warteschlangen-Grußansage."
mnu_2	"Wählen Sie 1 zum Anhören Ihrer Grußansage, 2 zum Ändern Ihrer Grußansage, 3 zum Speichern Ihrer Grußansage oder 4 zum Speichern Ihrer Nachricht für die Endlosschleife."
mnu_2a	"Wählen Sie 1 zum Anhören Ihrer Grußansage, 2 zum Ändern Ihrer Grußansage, 3 zum Speichern Ihrer Grußansage, 4 zum Speichern Ihrer Nachricht für die Endlosschleife oder 8, um zum vorherigen Menü zurückzukehren."
mnu_3	"Wenn Sie eine Nachricht wiedergeben, um sie zu löschen, wählen Sie 4. Wählen Sie 5 zum Speichern der Nachricht, 6 zum Weiterleiten der Nachricht an die E-Mail-Funktion, 7 zum Wiederholen der Nachricht, 9 zum Überspringen der Nachricht. Wählen Sie am Ende einer Nachricht 1 zum Wiedergeben alter Nachrichten, 2 zum Wiedergeben gespeicherter Nachrichten, 3 zum Bearbeiten Ihrer Grußansage, *01 zum Umleiten aller Nachrichten an die E-Mail-Funktion oder *02 zum Deaktivieren der Umleitung an die E-Mail-Funktion."
mnu_4	"Wenn Sie eine Nachricht wiedergeben, um sie zu löschen, wählen Sie 4. Wählen Sie 5 zum Speichern der Nachricht, 6 für die Weiterleitungsoptionen, 7 zum Wiederholen der Nachricht, 9 zum Überspringen der Nachricht. Wählen Sie am Ende einer Nachricht **, um den Absender zurückzurufen. Wählen Sie 1 zum Wiedergeben alter Nachrichten, 2 zum Wiedergeben gespeicherter Nachrichten, 3 zum Bearbeiten Ihrer Grußansage, *01 zum Umleiten aller Nachrichten an die E-Mail-Funktion, *02 zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen, *03 zum Deaktivieren der E-Mail-Funktionen oder *04 zum Ändern Ihres Zugriffscodes."
mnu_5	"Wählen Sie 1 zum Weiterleiten der Nachricht an die E-Mail-Funktion, 2 zum Weiterleiten der Nachricht an andere Nebenstellen, 3 zum Hinzufügen einer Headernachricht, 4 zum Senden der Nachricht an Ihre Liste der gespeicherten Nachrichten oder # zum Überspringen dieser Weiterleitung."

mnu_6	"Optionen zur Benutzerkonfiguration. Wählen Sie 1 zum Bearbeiten der Weiterleitungsnummer, 2 zum Bearbeiten der Umleitungsnummer, 3 zum Festlegen der Rufweiterleitung, 4 zum Einrichten der VoiceMail, 5 zum Einrichten des Nicht stören-Modus, 6 zum Bearbeiten des VoiceMail-Zugriffscodes, 7 zum Bearbeiten des VoiceMail-Empfangs, 8 zum Einrichten des E-Mail-Modus für VoiceMail oder 9 zum Bearbeiten der VoiceMail-Rückrufnummer."
mnu_7	"Optionen zur Sammelanschlusskonfiguration. Wählen Sie 1 zum Einrichten der VoiceMail, 2 zum Bearbeiten des VoiceMail-Zugriffscodes, 3 zum Einrichten des E-Mail-Modus für VoiceMail oder 4 zum Festlegen des Betriebsmodus."
mnu_8	"Ungültiger Eintrag. Bitte versuchen Sie es erneut."
mnu_9	"Diese Zielnebenstelle ist nicht verfügbar."
MNU_10	"Wählen Sie 1, um Ihre alten Nachrichten abzuspielen. Wählen Sie 2, um Ihre gespeicherten Nachrichten abzuspielen. Wählen Sie 3, um Ihre Grußansage zu bearbeiten. Wählen Sie 4, um die aktuelle Nachricht zu löschen. Wählen Sie 5, um die aktuelle Nachricht zu speichern. Wählen Sie *04, um Ihren Zugangscode zu ändern. Hilfe steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, wenn Sie *4 wählen".
mo_01	"Januar"
mo_02	"Februar"
mo_03	"März"
mo_04	"April"
mo_05	"Mai"
mo_06	"Juni"
mo_07	"Juli"
mo_08	"August"
mo_09	"September"
mo_10	"Oktober"
mo_11	"November"
mo_12	"Dezember"
no_	"Nummer".
no_00.wav ... no_59.wav	Zahlen "Null" bis "Neunundfünfzig".
no_24p	"Mehr als 24."
"Mittag."	"Mittag."
out_01	"Wählen Sie 5, um Outlook-Grußansagen zu verwalten."
out_02	"Sie verwalten Outlook-Grußansagen."
out_03	"Outlook-Grußansagen sind für alle Anrufe aktiv."
out_04	"Outlook-Grußansagen werden für die folgenden Anruftypen verwendet."
out_05	"Outlook-Grußansagen sind momentan nicht aktiv."
out_06	"Zum Deaktivieren von Outlook-Grußansagen."
out_07	"Zum Aktivieren von Outlook-Grußansagen."
out_08	"Sind außer Haus bis."
out_09	"Sind beschäftigt bis."
out_10	"Aufgrund von."
outb_01	"Dies ist eine ausgehende IP Office-Benachrichtigung."
outb_04	"Wählen Sie eine beliebige Taste zum Akzeptieren."

pg_0001	"Wählen Sie 1, um diese Grußansage für alle Anrufe zu verwenden."
pg_0002	"Wählen Sie 0, um diese Grußansage für alle Anrufe zu verwenden."
pg_0003	"Wählen Sie 1 für interne Anrufe."
pg_0004	"Wählen Sie 2 für externe Anrufe."
pg_0005	"Wählen Sie 3, um die Aktivierung für Anrufe außerhalb der Bürozeiten durchzuführen."
pg_0006	"Wählen Sie 4, wenn die Nummer besetzt ist."
pg_0007	"Wählen Sie 5 für unbeantwortete Anrufe."
pin_01	"Geben Sie nach dem Ton Ihren aktuellen Zugriffscode ein."
pin_02	"Geben Sie nach dem Ton jetzt Ihren neuen Zugriffscode ein."
pin_03	"Geben Sie Ihren neuen Zugriffscode nach dem Ton erneut ein."
pin_04	"Ihr Zugriffscode wurde geändert."
pin_05	"Es war möglich, Ihren Zugriffscode zu ändern."
pin_06	"Wählen Sie #, wenn Sie fertig sind."
pin_07	"Der Zugriffscode muss mindestens vier Ziffern umfassen."
nachmittags	"Nachmittags."
que_01	"Sie befinden sich in der Warteschlangenposition."
que_02	"In der Warteschlange."
que_03	"Anruf pro."
que_04	"Die geschätzte Antwortzeit beträgt."
que_05	"Ihr Anruf wird beantwortet in."
rec_01	"Achtung: Dieser Anruf wird aufgezeichnet."
RECNAM_01	"Wenn Sie IP Office verwenden, wird Ihr Name in Systemansagen erwähnt, die Sie und andere Benutzer hören. Nennen Sie nach dem Ton Ihren Namen. Wählen Sie 1, wenn Sie Ihren Namen genannt haben."
RECNAM_02	"Wählen Sie 1 zum erneuten Aufzeichnen Ihres Namens oder wählen Sie # zum Bestätigen."
RECNAM_03	"Beginnen Sie die Aufzeichnung nach dem Signalton."
Raute drücken	"Wählen Sie # zum Fortfahren."
sac_01	"Ihre Nachrichten können nicht abgerufen werden, da mehrere Anmeldungen bei Ihrer Mailbox aktiv sind."
sac_02	"Bitte auflegen."
Sekunden	"Sekunden."
ssb_00	"O" (Oh).
ssb_01	"Uhr".
ssb_02	"Nein."
ssb_03	"Keine".
ssb_04	"Mitternacht."
ssb_05	"Und."
ssb_06	"Datum."
ssb_07	"Gelöscht."
ssb_08	"T-Nummer".
ssb_09	"Für."

ssb_10	"Weitergeleitet".
ssb_11	"Element."
ssb_12	"Drücken".
ssb_13	"Anzahl."
ssb_14	"Gespeichert".
ssb_15	"Gestern".
ssb_16	"Hundert."
ssb_17	"Stunde".
ssb_18	"O" (Oh).
ssb_19	"Um".
ssb_20	"1" (Nach unten-Ton).
ssb_21	"1" (Nach oben-Ton).
ssb_22	"1" (Ebenenton).
ssb_23	"Die Funktion konnte nicht abgeschlossen werden".
ssb_29	"Minuten."
svm_02	"Die Anrufe wurden an die E-Mail-Funktion weitergeleitet. Neue Anrufe werden ebenfalls an die E-Mail-Funktion weitergeleitet, bis diese Option deaktiviert wird."
svm_03	"Anrufer war".
svm_04	"Vielen Dank für das Hinterlassen Ihrer Nachricht. Die Mailbox hat die Aufzeichnung beendet".
svm_05	"Geben Sie Ihre Mailbox-Nummer ein".
svm_06	"Geben Sie Ihren Zugriffscode ein".
svm_07	"Momentan kann Ihr Anruf nicht entgegengenommen werden. Bitte hinterlassen Sie nach dem Ton eine Nachricht."
svm_08	"Sie können jederzeit 8 wählen, um auf die Hilfe zuzugreifen."
svm_09	"Dies war die letzte Nachricht."
svm_10	"Neue Nachricht."
svm_11	"Neue Nachrichten."
svm_12	"Alte Nachrichten."
svm_13	"Alte Nachrichten."
svm_14	"Gespeicherte Nachricht."
svm_15	"Gespeicherte Nachrichten."
svm_16	"Fernzugriff ist für diese Mailbox nicht konfiguriert."
svm_17	E-Mail für diese Mailbox nicht aktiviert".
svm_18	"Leider sind alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden."
svm_19	"Die Nachricht wurde aufgezeichnet."
svm_20	"Sie werden durchgestellt."
svm_21	"Sie haben."
svm_22	"Unbekannter Anrufer."
svm_23	"Die Weiterleitung an die E-Mail-Funktion ist jetzt deaktiviert."

svm_24	"Sprechen Sie nach dem Ton. Ihre Nachricht wird vor dem Weiterleiten am Anfang der Nachricht eingefügt."
svm_25	"Wählen Sie 1 zum Anhören der Aufzeichnung, 2 zum Ändern der Aufzeichnung oder 3 zum Speichern der Aufzeichnung."
svm_26	"Geben Sie die Nebenstellennummer ein, an die Sie diese Nachricht weiterleiten möchten. Wenn Sie mehrere Nebenstellen angeben, wählen Sie # als Trennzeichen. Wählen Sie am Ende #, um die Liste abzuschließen."
svm_27	"Die Nachricht wurde noch nicht aufgezeichnet."
svm_28	"Sprechen Sie nach dem Ton und wählen Sie 2, um die Aufzeichnung zu beenden."
svm_29	"Es sind keine Nachrichten vorhanden."
tim_m00	"Minute."
tim_m01	"Eine Minute."
tim_m02	"Minuten."

Glossar

A

ACM: Avaya Communication Manager

C

CCC: Compact Contact Center

I

IMS: Integrated Messaging Service

IVR: Interactive Voice Response.

M

MAPI: Messaging Application Program Interface

P

PDL: Personal Distribution List

PSTN: Public Switch Telephone Network

S

SAPI: Speech Application Program Interface

T

TTS: Text To Speech

V

VPNM: Voicemail Pro Networked Messaging

Index

Anmerkungen oder Vorschläge bezüglich dieses Dokuments können an "wgctechpubs@avaya.com" gesendet werden.

Avaya
Unit 1, Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
England

Tel: +44 (0) 1707 392200
Fax: +44 (0) 1707 376933